

## Masteroppgave

# EMOSJONELT ARBEID BLANT FRONTLINJEANSATTE

Hvordan opplever og håndterer nav-ansatte det  
emosjonelle arbeidet de utøver på jobb?

Av  
Tonje Maria Iversen

Masteroppgaven er gjennomført som et ledd i utdanningen ved Universitetet i  
Agder, og er godkjent som en del av utdanningen. Denne godkjenningen  
innebærer ikke at universitetet inntår for de metoder som er anvendt og de  
konklusjoner som er trukket.

Veileder: Professor Anne Ryen

Universitetet i Agder, Kristiansand  
Fakultet for samfunnsvitenskap  
Institutt for sosiologi og sosialt arbeid

1. juni 2017

## **Forord**

Denne oppgaven utgjør 60 studiepoeng innenfor masterprogrammet sosiologi og sosialt arbeid med spesialisering i sosiologi ved Universitetet i Agder. Temaet er emosjonelt arbeid blant frontlinjeansatte og hvordan dette oppleves og håndteres av ansatte som jobber på nav. Det er en lang oppgave fordi det blir delt mye originaldata med leseren, for å gi leseren en god mulighet til å bedømme kvaliteten.

Jeg vil først takke veilederen min Anne Ryen som har kommet med gode og konstruktive tilbakemeldinger gjennom hele arbeidsprosessen, og som alltid har vært lett tilgjengelig.

En stor takk rettes også mot alle informantene fra nav som sa seg villige til å bli intervjuet, og til de som i tillegg lot meg være med på noen av brukermøtene sine. Denne oppgaven hadde ikke blitt til uten dere. Jeg vil også takke Inger Sofie Van Pelt spesielt som var til stor hjelp med informantrekrutteringen.

Til slutt vil jeg takke mine kjære medstudenter på lesesalen for et bra arbeidsmiljø og gode, nødvendige avbrekk mellom skrivingen.

Kristiansand, mai 2017

Tonje Maria Iversen

## **Sammendrag**

Formålet med denne oppgaven er å få en forståelse for det emosjonelle arbeidet som frontlinjeansatte på nav utøver. Fokuset er å belyse både hvordan de opplever og hvordan de håndterer ulike situasjoner de kommer opp i. Oppgaven er basert på intervjuer og observasjoner av totalt 13 ansatte på et lokalt nav-kontor som arbeider tett med brukere innenfor ulike avdelinger. Med utgangspunkt i datamaterialet, analyseres innholdet først før det blir drøftet opp mot teori.

Teoriene til Erving Goffman og Arlie Hochschild blir brukt bevisst gjennom hele oppgaven for å få frem ulike momenter ved emosjonsarbeidet og selve møteinteraksjonen de ansatte har med brukerne. I tillegg blir det tatt opp tidligere forskning som er gjort på temaet, for å se om noen av funnene samstemmer med det andre har funnet.

De empiriske funnene viser at ansatte på det aktuelle nav-kontoret utøver mye emosjonsarbeid i løpet av en arbeidsdag, men at måten dette oppleves og håndteres på varierer ut ifra både personlighet, tidligere erfaringer og hvordan arbeidsmiljøet oppleves, både med tanke på det fysiske, organisatoriske og det psykososiale. En del av denne oppgaven er å få frem at de som jobber på nav også er mennesker med følelser, og at de kan bli påvirket og preget av mennesker de møter og ting de opplever og hører. Det er en relasjonell servicejobb, og ikke kun saksbehandling. Men hvor krevende er det egentlig?

**Nøkkelord:** emosjonelt arbeid, frontstage, backstage, følelsesregler, Goffman, Hochschild, nav.

# Innholdsfortegnelse

Forord .....	1
Sammendrag .....	2
<b>1. Innledning og presentasjon av tema .....</b>	<b>5</b>
1.1 Bakgrunn, førforståelse og hensikt .....	5
1.2 Avgrensning og presisering .....	9
1.3 Temaets aktualitet – formål, forskningsspørsmål og problemstilling .....	9
1.4 Tidligere forskning .....	10
1.5 Oppgavens oppbygning .....	14
<b>2. Teoretisk rammeverk .....</b>	<b>15</b>
2.1 Erving Goffman (1922-1982) .....	15
2.1.1 Kritiske innvendinger mot Goffman .....	19
2.2 Arlie Russel Hochschild (1940-) .....	22
2.2.1 Kritiske innvendinger mot Hochschild .....	26
<b>3. Metode .....</b>	<b>30</b>
3.1 Valg av metodisk tilnærming .....	30
3.2 Kritikk av kvalitativ forskning .....	31
3.3 En kvalitativ posisjonering .....	32
3.4 Etnografi og observasjon som metode .....	33
3.4.1 Kritikk av etnografi .....	35
3.5 Triangulering .....	37
3.6 Intervju .....	38
3.6.1 Utfordringer ved intervju .....	39
3.7 Etske overveielser .....	40
3.8 Tilgang til feltet og utvalg av informanter .....	43
3.9 Metodologiske utfordringer .....	46
<b>4. Empirisk utgangspunkt .....</b>	<b>49</b>
4.1 Hvorfor nav? .....	49
4.2 Presentasjon av avdelinger .....	50
<b>5. Analyse .....</b>	<b>52</b>
5.1 Fra rådata til analyse .....	53
5.2 Utfordring ved klassisk innholdsanalyse .....	53
5.3 Frontstage .....	54
5.3.1 Ritualer/rutiner .....	55
5.3.2 Jobbkrav .....	62
5.3.3 Følelsesregler .....	72

5.3.4 Kort oppsummering.....	77
5.4 Backstage.....	77
5.4.1 Arbeidsmiljø.....	78
5.4.2 Tillit/trygghet.....	88
5.4.3 Konsekvenser .....	91
5.4.4 Kort oppsummering.....	97
<b>6. Analytisk drøfting: med Hochschild og Goffman på nav.....</b>	<b>98</b>
6.1 Frontstage: om forestillingen og fasaden .....	99
6.1.1 Ritualer/rutiner: emosjonelle forstyrrelser.....	100
6.1.2 JobbkraV: lojalitet koster .....	108
6.1.3 Følelsesregler: koder og spill i frontlinjen.....	114
6.1.4 Kort oppsummering av frontstage-momentene .....	124
6.2 Backstage: om forberedelsen til forestillingen .....	125
6.2.1 Arbeidsmiljø: når trivsel på arbeidsstedet påvirker emosjonshåndteringen .....	125
6.2.2 Tillit/trygghet: om indre motivasjonsfaktorer og det å være redd.....	131
6.2.3 Konsekvenser: hvis det emosjonelle arbeidet blir for krevende.....	134
6.2.4 Kort oppsummering om backstage-delen .....	140
<b>7 Avsluttende kommentar .....</b>	<b>141</b>
7.1 Oppsummering og refleksjoner rundt funnene.....	141
7.2 Begrensninger og forslag til videre forskning .....	148
<b>8 Kildehenvisning .....</b>	<b>150</b>
Vedlegg 1 – Intervjuguide.....	154
Vedlegg 2 – Kvittering fra NSD.....	156
Vedlegg 3 – Informasjonsskriv .....	157

## **1. Innledning og presentasjon av tema**

Tema for den foreliggende studien er emosjonelt arbeid blant frontlinjeansatte, hvor fokuset vil være på ansatte som jobber på nav med tett brukerkontakt. Jeg vil her presentere tema ved hjelp av beskrivelser av serviceyrket og frontlinjearbeid. I tillegg vil jeg ta opp bakgrunnen for valg av tema, samt si noe om hvordan jeg velger å avgrense det. Med det vil jeg også presisere forskningsspørsmål, og si litt om formålet med studien. Avslutningsvis vil jeg ta opp tidligere forskning om emosjonelt arbeid som er relevant for oppgaven.

### **1.1 Bakgrunn, førforståelse og hensikt**

Siste tiår har vist en kontinuerlig utvikling i synet på organisasjoner, også når det kommer til forventninger rundt hvordan de ansatte jobber (S. Bolton, 2004; Grandey, Barling, Wright & Cropanzano, 2000)<sup>1</sup>. Nedgangen i fabrikkindustrien og fremveksten av serviceindustrien er viktige faktorer som påvirker hva slags ferdigheter som nå kreves, deriblant en økende etterspørsel etter ferdigheter som kan brukes i interaksjon med andre, spesielt når det kommer til kundekontakt. Denne servicesektoren er spennende å dykke inn i, og det er i dag en stor og viktig sektor med mange ansatte og stor variasjon i type arbeid. I slike organisasjoner jobbes det både ansikt-til-ansikt i tillegg til at mye foregår via nettet.

Noe av det som kjennetegner serviceyrker generelt er at de produserer tjenester istedenfor varer. I motsetning til varer så er det ikke like lett å teste og se service på forhånd ettersom det ikke er noe håndfast. Andersen m.fl. (2014) hevder at mens tjenester generelt kan bedømmes ut ifra dens kvalitet, kompetanse og resultat handler service mer spesifikt om hva slags opplevelse individer får av kvaliteten i servicemøtet og om det «lille ekstra» er der. Hvordan folk definerer og oppfatter god service vil derfor variere, og hvordan utførelsen blir gjort vil også variere fra sted til sted, fra person til person og fra dag til dag (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). God service handler heller ikke nødvendigvis bare om å gjennomføre et smilekurs<sup>2</sup>, men det kan argumenteres for at det er noe som må være forankret i selve organisasjonen og hvordan den blir styrt (Sturdy, 1998). Det handler også mye om interaksjonen, og en kan derfor kalle service for et dynamisk spill hvor kunden eller brukeren

---

<sup>1</sup> All referanse er satt inn via EndNote, og det er pga dette noen tekniske feil gjennom teksten blant annet som at noen av referansene også inkluderer forbokstaven i fornavnet.

<sup>2</sup> Flere bedrifter har sendt sine ansatte på såkalte smilekurs, deriblant sikkerhetskontrollører på Oslo lufthavn (Mikalsen, 2015). 80- og 90-tallet var smilekursenes tidsalder. Disse smilekursene ble satt i gang i Norden på åttitallet av daværende leder i SAS Jan Carlzon <http://mediabemannings.no/artikkel/jan-carlzon-suksess-er-en-fiende/> (hentet 19.01.2017).

vil ha en avgjørende rolle (Bowen & Ford, 2002). Hvordan servicekvaliteten oppfattes vil være en sammenheng mellom brukerens forventninger og organisasjonens presentasjon (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Parasuraman m.fl. (1988) måler servicekvaliteten ut ifra en differanse mellom brukerens forventninger og selve oppfattelsen av service. Med tanke på at ikke alle vil gå inn med samme forventninger vil også betydningen av servicekvaliteten bli ulikt vektlagt. Jeg vil senere komme tilbake med alternative teoretiske forståelser av dette.

Ifølge OECD (2000) finnes det fire typer av servicearbeid; de som produserer tjenester for bedrifter og organisasjoner; sosiale tjenester som organiseres av det offentlige<sup>3</sup>; distribusjonstjenester som varehandel og transport, og til sist; tjenester som tilbys til privat bruk. Sett fra et markedsperspektiv så er det som skiller seg mest ut her service innenfor offentlig sektor, og da spesielt de instansene som kan få en helt spesiell makt-posisjon overfor brukerne. Klassiske økonomiske teorier vil argumentere for dette ved å få frem at brukere her ofte ikke har reelle valgmuligheter, men derimot er pålagt å bli brukere (Appelrouth & Edles, 2012). Ofte er de kanskje også mer på vakt for å bli behandlet dårlig eller urettferdig. Er du misfornøyd med servicen til en klesbutikk, et universitet eller et sykehus har du mulighet til å velge bort den aktuelle servicegiveren og gå til konkurrenten. Hvis du derimot opplever å bli dårlig behandlet innenfor det offentlige, enten i møte med utrykningspolitiet, tollmyndighetene eller nav (som denne oppgaven vil fokusere på), kan du ikke avslutte kundeforholdet på samme måte. Dette gjør både brukerne sårbare, men også den offentlige etaten blir sårbar i den forstand at veien til misnøye og til avisspaltene kan være kort. Her kan en også stille spørsmål ved om holdningen til noen brukere iblant endrer seg fra å handle om service og går over til krav. Jo mer brukere krever, jo vanskeligere kan arbeidsdagen bli for den ansatte, noe som bringer oss over på oppgavens tema; det emosjonelle arbeidet.

Noe av det som kjennetegner serviceyrker, og spesielt frontlinjearbeid er nemlig graden av emosjonelt arbeid. Emosjoner har alltid vært tilstede i organisasjoner, men fokuset på det har tiltatt de senere årene (S. Bolton, 2004). Dette er med på å begrunne viktigheten av å se på det emosjonelle innenfor arbeidslivet. Definisjoner av emosjoner kan være varierte, men de fleste sier noe om at det består av både fysiologiske reaksjoner, ytre atferd, ansiktsuttrykk og en viss sinnstilstand (Briner, 1999). Svartdal (2012, s. 1) definerer blant annet emosjon som en

---

<sup>3</sup> Det må nevnes at tjenester som det offentlige i Norge leverer er omfattende, og strekker seg fra tjenester fra nav og tollmyndighetene til kloakk og ulike skjema

*«sinnsbevegelse, følelse eller affekt som betegner individets subjektive reaksjon på opplevelser»*, mens Goleman (1995, s. 315) forklarer det som *«en følelse og dens karakteristiske tanker, psykologiske og biologiske tilstander og hele rekken av tilbøyeligheter til å handle»*. Med andre ord spiller emosjoner en stor rolle i en persons væremåte, og det å ha kontroll på ens egne emosjoner kan derfor ofte kreve en del arbeid. Emosjonelt arbeid vil med andre ord kort fortalt handle om det å arbeide med sine emosjoner og reaksjoner som måtte oppstå, i tillegg til å være klar over disse selv. Gradney (2000) definerer emosjonsarbeid som det å regulere emosjoner for å nå organisasjonens mål, mens Bolton (2004, s. 67) hevder at forskere med en mer kritisk innfallsvinkel på organisasjoner er opptatt av emosjonsarbeidets rolle i organisasjonslivet med vekt på konsekvenser. Ifølge Hochschild (2003) vil jobber som involverer mye emosjonelt arbeid også ha noen kjennetegn. For det første så krever det ofte ansikt til ansikt kontakt med brukere/klienter. For det andre så krever slike jobber at en produserer riktige emosjoner til gitte situasjoner, samt at det tillater arbeidsgiveren å ha en form for kontroll og innflytelse over de ansattes aktiviteter (A. Hochschild, 2003; Sturdy, 1998). I tillegg til dette så må ansatte ved siden av den direkte ansikt-til-ansikt kontakten også tenke på alt som gjøres i nærheten av kunden/brukeren. Kroppsspråk og hvordan en forholder seg til kolleger og andre rundt er en viktig del av emosjonsarbeidet, ettersom både dette og det fysiske rommet hvor interaksjonen finner sted kan påvirke hvordan de involverte oppfatter og opplever situasjonen. Jeg vil komme nærmere inn på Hochschilds teori rundt emosjonelt arbeid for å forklare dette grundigere senere under avsnitt 2.2.

En personlig bakgrunn for å velge dette temaet, er at jeg selv har jobbet i servicesektoren i mange år innenfor serveringsbransjen. Dermed har jeg en viss erfaring i å utøve emosjonelt arbeid foran kunder og kolleger. Med erfaring både som medarbeider og som leder har jeg hatt mulighet til å reflektere mye rundt det å tolke relasjoner og roller, og hvor mye arbeid som faktisk kan ligge bak dette. Jeg har selv merket hvor krevende det til tider kan være, og syns derfor det er fascinerende å tenke på hvor mange som gjør dette i et mye større omfang på daglig basis. Forventninger om å skulle oppføre seg på en bestemt måte er ikke alltid like lett, og det er usikkert hvor mye dette blir snakket om på arbeidsplassen. Forskning viser dessuten at emosjonelt arbeid sjeldent blir sett på som kilde til jobbstress av arbeidsgivere, noe som kanskje betyr at mange ikke har noe særlig kunnskap om det (A. Hochschild, 2003, s. 153; Reay, 2004; Steinberg & Figart, 1999)..



I denne oppgaven vil det være fokus på servicearbeid i en norsk offentlig organisasjon hvor det også er typisk frontlinjearbeid, med møter som finner sted ansikt-til-ansikt og ikke via nettet. Dette er arbeid hvor det utøves en direkte relasjon til brukerne av servicetjenestene, og som dermed innebærer mye ansikt til ansikt kontakt mellom de involverte (kunder eller brukere). Det er det relasjonelle aspektet og disse møtene som er karakteristisk for frontlinjearbeid, samt at det preges av å være uforutsigbart og noe som skjer her og nå. Den ansatte vil derfor ofte kun ha én kortvarig mulighet til å gi det inntrykket brukeren forventer, og kan «her og nå» enten lykkes eller mislykkes i dette møtet. Frontlinjeansatte kan ikke alltid vite hva slags folk som dukker opp, noe som igjen kan gjøre det vanskelig å planlegge og forestille seg ulike situasjoner. Det vil derfor være viktig å vurdere situasjonen og velge den løsningen som fungerer best for den aktuelle brukeren der og da. Her vil det være mange måter å gå frem på. Ulike måter som en vanskelig bruker for eksempel kan bli møtt med er eksempelvis med vennlighet, humor, irritasjon eller avvisning. Dette vil naturligvis kunne gi ulike utslag på hvordan interaksjonene utarter seg, noe jeg med hjelp av teorier til Erving Goffman og Arlie Hochschild vil gå dypere inn på senere i oppgaven.

Jeg er altså interessert i å se på hvordan ansatte opplever og håndterer ulike situasjoner som måtte komme. Som jeg vil komme nærmere inn på senere, så velger jeg å studere ansatte som jobber på nav fordi jeg tenker at det kan være spesielt interessant med ansatte i en servicebedrift hvor det ikke nødvendigvis bare dukker opp hyggelige kunder/brukere ettersom en kan tenke seg at dette kan være ekstra krevende. I tillegg til å observere, vil jeg intervjuere flere ansatte for å høre deres egne opplevelser av dette, og i hvilken grad det påvirker arbeidsdagen deres. Fokuset vil ligge på den ansattes opplevelse av relasjonen i disse møtene, og jeg vil ikke gå inn på hvordan brukerne opplever det. Med emosjonelt arbeid som tema, vil det også være flere underkategorier som vil være viktig å se på, som de ansattes relasjoner til brukere, kollegaer og ledere. De ulike rollene vil her være avgjørende, og spørsmål som hvor satt disse rollene er på forhånd og hvordan det er for de ansatte å forholde seg til dem vil være relevant. Hva spiller inn når det kommer til rollehåndtering? Hva er forventet av andre, og hva forventer en selv? Dette er momenter jeg vil se på ved å ha Goffmans rolleteori i bakhodet<sup>4</sup>. Jeg er interessert i å se på hva de ansatte gjør for å hente seg inn hvis det oppstår vanskelige situasjoner, og hva de gjør for å ikke la det gå for hardt inn på dem. Er de selv klar over at de utøver emosjonelt arbeid, og i så fall i hvilken grad? Hensikten blir ikke å prøve å forstå

---

<sup>4</sup> Utdypelse av Goffman og hans teori blir tatt opp i teorikapittelet (avsnitt 2.1)

hvorfor noe skjer, men å få en forståelse av hvordan ting skjer. Hovedfokus mitt blir å se på hvordan de ansatte håndterer og opplever ulike situasjoner, og hvordan sosiale betingelser gir en forståelse for hvordan rollene konstrueres og utvikles innenfor en organisasjonskultur.

## **1.2 Avgrensning og presisering**

Emosjonelt arbeid er omfattende, og jeg vil derfor i denne oppgaven avgrense det til å handle om selve interaksjonen og det som skjer rundt denne. Jeg vil ikke ta for meg brukernes forhistorie eller hendelser som skjer før og etter interaksjonen. Jeg vil heller ikke gå inn på brukernes perspektiv og deres opplevelse av møtene. Det er de ansatte, og ikke brukerne jeg er interessert i. Med andre ord er det den ansattes opplevelse av møtene og den ansattes subjektive erfaringer studien baserer seg på. Ingen av faktaopplysningene de gir vil bli kontrollert ettersom fokuset vil være på hvorledes de opplever og håndterer arbeidshverdagen og hvilke faktorer som virker inn på dette. Hvis noen ansatte sier at de er underbemannet eller at det er mye sykefravær på avdelingen, så er det deres opplevelse at det *er* mye sykefravær.

Jeg har også valgt å avgrense meg til å kun se på ansatte som jobber i nav og på ulike avdelinger innenfor denne organisasjonen, både de som jobber med oppfølging og har planlagte brukermøter, og de som jobber i mottaket med mer sporadiske møter<sup>5</sup>. Jeg holder meg kun til ett nav-kontor slik at det ikke skal bli et for stort og tidkrevende prosjekt, selv om det naturligvis hadde vært interessant å sammenligne et nav-kontor med et annet.

Det er også mye med selve organisasjonen som er interessant, som for eksempel hvordan systemet fungerer i dybden. Men spørsmål rundt dette må avgrenses for å få oppgaven til å handle om de ansattes opplevelser og håndteringer. Det å se på organisasjonskulturen, og på hvilken måte dette kan spille inn på den enkelte og deres arbeidsdag vil derimot være relevant. Så hvordan rutiner fungerer må neves for å få en bredere forståelse for hva de ansatte snakker om og hvordan de håndterer ulike situasjoner, men fokuset skal ikke ligge her.

## **1.3 Temaets aktualitet – formål, forskningsspørsmål og problemstilling**

Et formål med studien vil være å synliggjøre emosjonelle krav og utfordringer blant frontlinjeansatte for å vie emosjonelt arbeid større oppmerksomhet og forsøke å bidra til mer kunnskap om temaet. Jeg vil se på om det er visse ting som går igjen, og som eventuelt kunne

---

<sup>5</sup> En nærmere forklaring av disse blir tatt opp senere

vært unngått. Det kan være ulike måter å håndtere ting på i den aktuelle bedriften som vil være relevant for dem å vite. Kunnskap om faktorer som påvirker ansattes følelsesliv i arbeidet kan være nødvendig å vite for en arbeidsgiver (Vie & Glasø, 2008). Det å være klar over mulige konsekvenser av emosjonelt arbeid kan også være med på å bidra til problemløsning, forebygge eventuelle konsekvenser og virkninger i tillegg til å sikre trygge og stimulerende arbeidsforhold (Vie & Glasø, 2008). Det stilles ofte store følelsesmessige krav i slike organisasjoner hvor ansatte befinner seg i frontlinjen (Watt, 2007). Kunnskap om emosjonelt arbeid blir derimot i liten grad tatt opp gjennom utdanning og praksisfelt (Hunter & Smith, 2007). Å bidra til økt kunnskap om temaet kan derfor være viktig.

Emosjonsuttrykk er som regel kontrollert og styrt av ansatte og deres ledere på mange ulike måter. Det er interessant å se på ulike typer av distinksjoner rundt emosjonelt arbeid som foregår i organisasjoner. Det kan også være nyttig for en organisasjon å høre hvordan en utenforstående, i dette tilfellet meg som forsker, systematisk ser på dette og opplever ulike situasjoner som måtte oppstå.

I denne studien skal jeg som sagt å se nærmere på hvordan ansatte opplever det emosjonelle arbeidet de utøver på jobb, hvordan de håndterer ulike situasjoner og om det er spesielle ting de gjør for å komme seg gjennom arbeidsdagen. Hovedfokuset er altså på det relasjonelle aspektet, og møtene de har med brukerne. Jeg ønsker å både høre hva de tenker om det, i tillegg til å se hvordan de håndterer ulike situasjoner. På bakgrunn av dette har jeg utarbeidet følgende problemstilling:

*Hvordan opplever og håndterer nav-ansatte det emosjonelle arbeidet de utøver på jobb?*

#### **1.4 Tidligere forskning**

Internasjonalt er det forsket mye på emosjonelt arbeid. Ikke like mye i norsk sammenheng, men også her har det i de senere år kommet en del. Det er flere yrkesgrupper og profesjoner som har blitt studert, deriblant personlige assistenter (Falch, Wettergren, Lindgren, Arvidsson & Guldvik, 2010), sykepleiere (Theodosius, 2006), politi (Bru & Nilsson, 2011), bankansatte (U. Forseth, 2001; U. Forseth, 2010), fengselsbetjenter (Østgård, 2014), servitører (Ehrenreich, 2001), ansatte i skjønnhetssalonger (Kang, 2003) og flyvertinner (A. Hochschild, 2003; Williams, 2003). Det har også blitt forsket på forskere selv og deres bruk av emosjonelt arbeid i møter med studenter og informanter, spesielt i de settingene det intervjues om mer

sensitive tema (Campbell, 2002; Carroll, 2013; Dickson-Swift, James, Kippen & Liamputtong, 2009). Her hevdes det at istedenfor en adskillelse fra emosjoner, kan det emosjonelle arbeidet som er involvert i noen sensitive temaer/studier påvirke forskerens egne emosjonelle og sosiale identiteter (Carroll, 2013). For å få til slik forskning krever det at forskeren er forberedt på å kunne bli påvirket og ikke blir fremmedgjort fra sine tanker og emosjoner, men klarer å dra fordel av prosessene som bestemmer det emosjonelle arbeidet (Carroll, 2013). Selv om forskere ikke befinner seg innenfor vanlige serviceyrker, så har de ofte ansikt-til-ansikt kontakt, og involveringen med forskningsinformanter kan innebære en høy grad av personlig interaksjon. De er dermed like utsatt som andre ansatte som utøver emosjonelt arbeid, noe Campell (2002) blant annet så i sin studie av emosjonelt arbeid blant forskere som snakket med informanter om voldtekt og overgrep.

Det meste av forskningen rundt temaet handler om andre yrkesgrupper og fokuserer i hovedsak på møtet mellom ansatte og kunder. En kan tenke seg at det spesielt i omsorgsykker vil kreve mye emosjonelt arbeid ettersom ansatte her ofte får en veldig nær kontakt med brukerne/pasientene. Ulla Forseth (2001, s. 133) fant likevel i sin avhandling ut at det var høyere grad av emosjonelt arbeid blant bankansatte enn for ansatte i helsesektoren, noe som er med på å få frem viktigheten av å se på dette innenfor flere type yrker. Forskingen hennes handlet om emosjonelt arbeid og sammenhengen mellom utbrenthet og utmattelse i finans- og omsorgsykker (U. Forseth, 2001). Funnene hennes viste at det var de ubehagelige og vanskelige kundeopplevelsene som ble husket på fremfor de mer positive opplevelsene (U Forseth, 2010).

Innenfor mye av forskningen rundt emosjonelt arbeid har det ofte blitt fokusert på det negative aspektet ved det, og hvordan emosjonelle krav i jobbsammenheng ofte ser ut til å gi ulike helseproblemer<sup>6</sup> (U. Forseth, 2001; A. Hochschild, 2003; Theodosius, 2006). Det trenger ikke nødvendigvis være det emosjonelle arbeidet i seg selv som er skadelig for helsa, men at det er i situasjoner hvor den ansatte over tid undertrykker egne følelser til fordel for andres krav at det kan ha en negativ innvirkning på ens helse. Både Falch (2010, s. 128) og Theodosius (2006) fant med sine studier om henholdsvis personlige assistenter og sykepleiere

---

<sup>6</sup> Nyhetssak om at emosjonelle krav gir depresjon, at ansatte som jobber med mennesker sliter mer enn andre yrkesgrupper <http://www.aftenposten.no/norge/Emosjonelle-krav-gir-depresjon-217505b.html> (hentet 22.01.2017), og at ansatte som må undertrykke følelser har økt risiko for sykefravær <http://kjonnsforskning.no/nb/2016/12/emosjonelle-krav-gir-okt-sykefravaer> (hentet 22.01.2017).

ut at slike jobber innebærer stor fare for overbelastning av emosjonelt arbeid. Theodosius (2006) bygger sitt verk på Arlie Hochschilds klassiske forskning fra 1983 og hevder at for å unngå både overbelastning, samt frustrasjon og reduksjon i jobbtilfredshet så er det viktig å ha god kunnskap om yrkets følelsesregler<sup>7</sup>. Det argumenteres også for at emosjonsregulering kan ha en negativ innvirkning på selve arbeidspresentasjonene (Glasø, 2008). Medarbeiderne som Glasø (2008) intervjuet fortalte nettopp om hvordan emosjonsregulering hadde en negativ effekt på motivasjonen og arbeidsgleden, dette fordi det å regulere på følelsene fikk dem til å føle seg som uærlige personer.

Det har i det senere år også kommet forskning som ser på de mer positive aspektene ved emosjonelt arbeid. Det har blant annet blitt foreslått at emosjonelt arbeid minsker stress ved at det kan brukes for å komme seg gjennom ellers stressende situasjoner (Hoffmann, 2016). Det å sette på et smil når en får kjeft eller klage fra en kunde kan være med på å minimere den vonde følelsen en får fra å bli kjeftet på (Hoffmann, 2016). Forskning har også vist at emosjonelt arbeid for noen kan være en kilde til arbeidsglede, ved at det å ha en rolle å gå inn i kan føles som en form for beskyttelse og noe en kan gjemme seg bak (Wouters, 1989b). I tillegg kan det å gå inn i en spesifikk rolle gjøre det lettere og mindre slitsomt, i hvert fall hvis denne rollen er koblet opp mot allerede ferdig utviklede strategier for hvordan situasjoner skal håndteres og møtes. På den andre siden så skjer det også en utvikling i flere yrker hvor det ikke er like strengt med fastsatte roller, i den forstand at det ofte vil være mulig for ansatte å ha en mer personlig stil også i arbeidstiden. Samtidig så kontrolleres ansatte mer enn før, enten ved åpenlys overvåkning eller mer skjult, ofte ved hjelp av såkalte mystery shoppers (Sturdy, 1998)<sup>8</sup>. Dette er et av de argumentene som ofte kommer opp i diskusjoner rundt emosjonelt arbeid og konsekvenser av det, hvor det å ikke kunne «være seg selv», men å måtte følge en spesifikk rolle, kan oppleves som en belastning og resultere i blant annet utmattelse (Falch et al., 2010; U. Forseth, 2001; A. Hochschild, 2003).

Det er også viktig å få frem at det ikke kun er i smileyrker og omsorgsykker det utøves emosjonelt arbeid. Både prostituerte og pokerspillere -for å ta noen- utøver emosjoner. Ansatte kan enten bli betalt for å smile, le og være omsorgsfulle, eller for å være kjølige,

---

<sup>7</sup> Følelsesregler er et av Hochschilds kjente begrep som handler om at ulike situasjoner har visse regler knyttet til seg, og det vil bli tatt opp nærmere i teorikapittelet.

<sup>8</sup> Pegasus AS utfører servicetester i Norge via nettbaserte rapporteringsverktøy i samarbeid med lederne i ulike servicebedrifter [www.pegasuskontroll.no](http://www.pegasuskontroll.no)

myndige og alvorlige (Hochschild, 2003, s. 7). Det vil i ulike yrker være ulike ideal å leve opp til når det gjelder uttrykk. For noen kan det foregå en viss indre spenning i yrkesrollen, hvis en både skal inneha autoritet som er nødvendig for å ivareta en sikkerhet, samtidig som det forventes at en skal yte god service. Lengden på samhandlingsforløpene vil også variere i ulike yrker. For folk i serveringsbransjen vil det for eksempel ofte være snakk om en form for arbeid som har kortere samhandlingsforløp enn innenfor omsorgsarbeid og personlig assistanse hvor det vil være vanlig med mer tett kontakt med sine brukere/kunder. Innenfor nav vil det i ulike avdelinger være snakk om begge deler, kortere samhandlingsforløp i mottaket, mens det vil være mer kontakt over lengre tid i oppfølgingsavdelingene.

Selv om det har blitt forsket på flere yrkesgrupper, er det ikke blitt forsket like mye på feltet innenfor organisasjonstenkning (Olsson, 2008). Olsson (2008) derimot, undersøkte ansattes egne opplevelser og oppfattelse av sine arbeidsmiljø i sin studie av emosjoner på arbeidsplassen, mens Glasø (2008) blant annet så på relasjonen mellom leder og underordnet hvor han fant ut at flesteparten drev med emosjonsregulering i samhandling med hverandre. Et annet viktig bidrag innenfor dette temaet, er boken til Sharon Bolton (2004) som skrev om nettopp emosjonelt arbeid i arbeidslivet med fokus på organisasjoner. Ifølge henne er det få analyser rundt organisasjoner som fokuserer på emosjoner og emosjonsarbeid.

Bolton (2004) skrev om viktigheten av emosjoner og emosjonsarbeid i organisasjoner og tok opp en ny måte å se på dette. Hun skrev i utgangspunktet denne boken på grunn av en misnøye med hvordan emosjonsarbeid har blitt sett på som noe som blir formet gjennom organisasjonen slik Hochschild (2003) argumenterer for. Bolton (2004) tar opp hvordan den pessimistiske tankegangen rundt emosjonelt arbeid deles av forskere og teoretikere på flere felt, noe som igjen har ført til en stor innflytelsesmakt på studier rundt emosjonelt arbeid i jobbsammenheng. Det er viktig å få frem at ikke alle følelser og emosjoner er kontrollert og styrt av organisasjoner, hvert enkelt individ vil komme til en bestemt organisasjon med en egen måte å være på og egne livshistorier i bakgrunnen. På grunn av dette argumenterer hun for at det ikke fins et tydelig skille mellom den offentlige og private verden av emosjoner, slik Hochschild (2003) tar opp, noe som henger sammen med teorier som argumenterer for at det ikke kan settes opp et klart skille mellom en organisasjon og dens opplevelser (S. Bolton, 2004)<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Mer om dette under kritikk av Hochschild i teorikapittelet

## **1.5 Oppgavens oppbygning**

I kapittel 2 tar jeg opp det teoretiske utgangspunktet som oppgaven bygger på for å studere fenomenet emosjonelt arbeid, nemlig teoriene til Erving Goffman og Arlie Hochschild.

I kapittel 3 vil jeg ta for meg metoden jeg har benyttet meg av for å samle inn data. Jeg vil her ta opp metodiske betraktninger og hvilke valg jeg har tatt i denne prosessen, mens kapittel 4 tar for seg det empiriske utgangspunktet mitt, hvor jeg begrunner hvorfor jeg velger å se på ansatte som jobber på nettopp nav.

Resten av oppgaven vil handle om analysen, hvor jeg i kapittel 5 presenterer datamaterialet ved hjelp av informantenes sitater, før jeg i kapittel 6 foretar en analytisk drøfting av dette hvor også observasjonsdata blir presentert. Til slutt i kapittel 7 vil jeg komme med en oppsummering og noen avsluttende kommentarer knyttet til funnene mine.

## **2. Teoretisk rammeverk**

Som teoretisk utgangspunkt velger jeg i hovedsak å fokusere på Erving Goffman og hans interaksjonsorden, og Arlie R. Hochschild sin teori om emosjonelt arbeid. Jeg vil her ta for meg deres hovedverk og begreper som er relevante å ta med. I tillegg vil jeg se på kritikk som har blitt rettet mot dem og deres teorier, før jeg kommer med en begrunnelse på hvorfor jeg likevel synes de er verdt å bruke.

### **2.1 Erving Goffman (1922-1982)**

Med klassiske verk og omfattende bidrag til mikroorientert sosiologi, er Goffman en interessant teoretiker å ta fatt på. Teoriene hans kan i første omgang brukes som et rammeverk for å forstå samhandling mellom mennesker, og han betraktes i dag som en av de mest betydningsfulle teoretikerne innenfor mikrososiologi og hverdagslivsteorier (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005). Han kan tolkes og leses gjennom mange ulike retninger og perspektiver, spesielt ettersom han selv ikke ville plassere seg innenfor en bestemt teoretisk retning (Appelrouth & Edles, 2012; Psathas, 1996). Selv foretrakk han å referere til seg selv som en enkel empiriker eller sosial psykolog (Lemert, 1997, s. xxi). Han lånte og omformulerte flere ideer og tankemåter fra andre til sin egen metaforiske metodologi (Meland & Østreng, 2006). Det er dette som innebærer at det er et mangfold av muligheter for å lese og tolke teoriene hans.

Noen mener at Goffmans teorier havner under durkheimiansk sosiologi fordi han var gjennomgående opptatt av normer og moralsk orden (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005). Det argumenteres her også for at det er Durkheims studie om ulike former av religiøst liv som har hatt mest innvirkning på Goffmans syn på sosiale interaksjoner og ritualer (Appelrouth & Edles, 2012, s. 471). En annen mulighet er å argumentere for at Goffmans teorier på mange måter kan knyttes til symbolsk interaksjonisme. Her legges det vekt på at samhandling baseres på symboler som tolkes og uttrykkes, og aktører som konstruerer en meningsfull sosial verden (Appelrouth & Edles, 2012). Med utgangspunkt i individet ligger fokuset her på hvordan en får en forståelse av hvordan andre tolker og reagerer på ens handlinger (Postholm, 2005). Sosial interaksjon er noe av det mest sentrale i Goffmans arbeid og da spesielt hvordan aktører oppfører seg og håndterer møter som foregår ansikt til ansikt. For Goffman så finnes selve essensen av et individs selv i nettopp interaksjonen (Appelrouth & Edles, 2012). I motsetning til de fleste interaksjonister derimot så argumenteres det for at Goffman tilbyr



flere lag av virkeligheten ved å ta opp ulike former for aktivitet innenfor interaksjoner (S. Bolton, 2004, s. 7).

Andre igjen ser på Goffman som en hermeneutisk fenomenolog, i den forstand at han tok opp hvordan hverdagslivet til individer produseres av dem selv og andre og enten er basert på det kulturelle, sosiale, biologiske eller fysiologiske, og at det er en form for fortolkende arbeid (Psathas, 1996). Av personer innenfor fenomenologien argumenteres det for at han ikke kunne være fenomenologisk ettersom han ikke selv synes å forstå synet på at individers opplevelser ikke alltid samsvarte med opplevelser folk faktisk hadde i virkeligheten (Psathas, 1996). Goffman nektet uansett selv for at han befant seg innenfor fenomenologien, og de eneste gangene han tok det opp var det for å kritisere tankemåten, og spesielt Schutz og hans analyser av strukturer (Psathas, 1996). En kan også stille spørsmål ved om synet hans på fortolkende arbeid og praksiser kan sies å konsekvent være en lokal produksjon, noe som kanskje heller leder han mer mot etnometodologien (Psathas, 1996)?

Mye av grunnteorien til Goffman blir presentert i boken «*The presentation of self in everyday life*» (1959) som i ettertid har blitt en sosiologisk klassiker. Her kan en også argumentere for at han er inspirert av etnometodologi-teoretikeren Harald Garfinkel. En likhet mellom disse er at de begge beskriver en form for frykt for det ukjente i samhandling med andre, Goffman ved hjelp av normalitetsbegrepet og Garfinkel med sine «*breaching experiments*». De tar opp hvordan individer prøver å unngå det som er utrygt og pinlig ved å aktivt gå inn for å normalisere og gi mening til andres og egen atferd. Måten Goffman skriver om interaksjoner bærer preg av en etnometodologisk tankegang ved at han brukte naturlige situasjoner fra dagliglivet til tross for at han var en mer usystematisk metodiker og fokuserte på konstruksjonsarbeid på en annerledes måte. Likevel har han med flere elementer fra etnometodologien i sine verk, deriblant i «*presentation of self in everyday life*» hvor han tar opp hvordan mennesker skaper mening på bakgrunn av de inntrykk en mottar og hvordan en tolker disse. I denne boken beskriver han sosial interaksjon ved hjelp av dramaturgiske metaforer og sentrale begreper som selvpresentasjon, inntrykkskontroll, rollespill, situasjonsdefinisjon og iscenesetting: frontstage og backstage (Goffman, 1992). *Interaksjonsorden* handler kort fortalt om møter som foregår ansikt-til-ansikt (Goffman, 1997, s. 236). Et av Goffmans mest sentrale konsept her, *inntrykksstyring*, er formet av tanken om at vi ser oss selv som objekter, slik som andre ser oss (Appelrouth & Edles, 2012). Det var et feltarbeid på shetlandsøyene som dannet det empiriske grunnlaget for Ph.D-avhandlingen

hans, og som også var en teoretisk videreutvikling av alle de ulike begrepene han tok i bruk i senere verk (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005). For å samle inn data brukte Goffman i hovedsak observasjon for å studere og forklare samfunnet og individers oppførsel.

Goffman var opptatt av hvordan individer spiller en rolle og presenterer seg selv på ulike måter i forskjellige situasjoner ut ifra hvilke regler og forventninger som hører til den aktuelle settingen, som kan være enten på eller bak scenen. *Frontstage* kan beskrives som en scene, som består av ulike kulisser og personlig fasade (Goffman, 1992). Mens *kulisser* handler om selve scenearrangementet som skal uttrykke noe, innebærer *personlig fasade* uttrykkene fra den som opptrer og omhandler både det ytre (*appearance*) og personens manerer (*manner*) (Goffman, 1992, s. 29). Det meste av sosial interaksjon foregår på scenen hvor det utføres en form for forestilling, *backstage* vil dermed være område bak kulissene. Her vil det i teorien være mulig å avbryte opptreden for å slappe av uten innsyn av publikum. Det er dette bytte mellom settingene som ifølge Goffman (1992, s. 123) er noen av de mest interessante aspektene ved inntryksstyring ettersom en her kan få et glimt av at den såkalte masken blir tatt av og på.

Hvor troverdig denne opptreden blir handler derimot mye om hvordan rollene blir håndtert. Goffman (1959) bruker begrepet *samhandlingsorden* for å forklare viktigheten av kommunikasjon og hvordan ulike forventninger til interaksjonen vil påvirke samhandlingen. Et viktig begrep innunder dette er *rolledistanse*, noe som betyr at en distanserer seg fra rollen en skal spille for å klare å tro selv på det en prøver å fremstille. Individer kan identifisere seg med rollen enten på en ærlig eller kynisk måte. En opptreden vil være kynisk hvis individet ikke har tro på sitt eget spill og rolle, eller at en ikke bryr seg om publikums opptreden. Det må derimot påpekes at en ikke i alle kyniske opptredener nødvendigvis har som intensjon å føre publikum bak lyset for personlig vinning, men at en kan være kynisk fordi det er til publikums eller samfunnets eget beste (Goffman, 1992, s. 25). En kynisk versus en ekte opptreden kan også forklares ved at det handler om å fremvise følelser som skiller seg ut fra ens egne følelser og å vise følelser som faktisk samsvarer med ens egne.

Hva slags inntrykk en gir handler også mye om hvordan en klarer å uttrykke seg selv, noe Goffman (1992, s. 12) mener bygger på to ulike former for tegn – uttrykk man *gir*, og uttrykk man *avgir*. Mens førstnevnte er tilsiktede inntrykk og en tradisjonell form for kommunikasjon, befinner sistnevnte seg under det dramaturgiske og omfatter alt en gjør under

opptreden, alle utilsiktede formidlinger som avgis gjennom for eksempel væremåte og kroppsspråk. For at interaksjonen skal være vellykket må alle parter ha en viss kontroll over disse uttrykksmåtene, noe Goffman (1992) definerer som *inntrykkskontroll*. Dette er med på å vise hvor skjør en opptreden er, og hvordan det inntrykket av virkeligheten som forsøkes å gis når som helst kan gå i stykker (Goffman, 1992, s. 53). Hverdagslige opptredener bærer ofte preg av rutiner, og Goffman tar opp hvordan flere individer er mer opptatt av normer som bevisst kan anvendes, enn av normer som ubevisst anvendes. Det er et skille mellom det menneskelige jeget og det sosiale jeget, i den forstand at svingninger av skiftende impulser og humør ikke må gå utover rollefremførelsen når publikum er tilstede (Goffman, 1992). Både publikum og kulissene rundt situasjonen vil ha innvirkning på den som opptrer og dens rollehåndtering.

I forordet til den norske utgaven av «*the presentation of self in everyday life*» tar Fredrik Barth opp hvordan Goffman mener at grunnleggende trekk ved et samfunn som rollespill, selvpresentasjon og inntrykksmanipulering, må forstås hvis en skal skape orden i samhandlingen og få en forståelse av samfunnet (Goffman, 1992, s. 8). Det kan dermed tolkes som at en må forså hva den sosiale interaksjonen er bygget opp av for å kunne forstå de store sammenhengene.

Rollebegrepet til Goffman må sees i sammenheng med begrepet rutine, ettersom alle rollene som spilles har en kilde i allerede fastlagte handlingsmønstre. Det er igjen noe overordnet over dette ved at det ligger internaliserte sosialiseringprosesser bak. Når det kommer til emosjonelt arbeid så ville Goffman beskrevet det å gjøre en emosjon offentlig, som å være det samme som å presentere et bestemt ansikt. Ved sin teori rundt roller, kan en også bruke Goffman til å se på emosjonelt arbeid innenfor organisasjoner. Dette ved å se på hans vurdering av hvordan organisatoriske aktører klarer å motstå gitte bestemte roller, og hans mange bekymringer for organisasjonens «underlife» (S. Bolton, 2004, s. 8). Dette synet på at organisatorisk emosjonsarbeid faktisk består av kontrollerte opptredener er med på å foreslå at ansatte vil være aktive, kunnskapsrike individer (S. Bolton, 2004). Goffman har et syn på individer som bretter seg utover et vidt spekter. Han definerer sosiale aktører som noen som har moralske forpliktelser, som er involverte i samfunnet og som deltar med handlinger innenfor ulike handlingsrammeverk (Goffman, 2005).

For å forklare emosjonelt arbeid nærmere ved hjelp av Goffman, kan en illustrere det med en karusellmetafor, «the merry-go-round» (Goffman, 1997, s. 38). Det som kjennetegner alle ansikt-til-ansikt interaksjoner, er at det er rom for kommunikasjon og respons gjennom flere ulike variasjoner. Så fort karusellen starter å gå, vil det være en sirkulasjon av emosjoner mellom de involverte hvor det kan være ulike nivå og intensitet i individenes engasjement og involvering (Goffman, 1961, s. 97)

### **2.1.1 Kritiske innvendinger mot Goffman**

Det er viktig å få frem tidsaspektet på når Goffman ga ut sine publikasjoner. Det som ble skrevet på 50- og 60-tallet kan gjenspeile det amerikanske samfunnet som Goffman var en del av, som her var preget av politiske og kulturelle omveltninger (Lemert, 1997, s. xxiii). Charles Lemert (1998) hevder blant annet at den kalde krigen som besto av stormaktenes spill og inntrykksmanipulasjon sannsynligvis var føringer som påvirket Goffman og det han skrev. På denne tiden ble han derimot kritisert for å være for lite opptatt av de politiske og sosiale problemene samfunnet møtte på (Gouldner, 1970). Hvor relevant Goffmans teorier er i dagens samfunn kan en naturligvis også stille spørsmål rundt, selv om dette er noe Lemert (1997) blant annet sterkt argumenterer for at de er.

Ettersom Goffman er en omdiskutert teoretiker som har nådd ut til et bredt spekter, finnes det naturlig nok både folk som hyller han samtidig som det er mange som kritiserer han. Mye av kritikken mot Goffman går på det som ble sagt innledningsvis om at han ikke befant seg innenfor en spesifikk teoretisk retning, og at han ikke definerte viktige begreper veldig tydelig. Dette trenger ikke nødvendigvis å være negativt, men det fører til at leseren må prøve å forstå og tolke begrepene ut ifra egne antagelser og tanker, noe som igjen fører til at det kan bli mange ulike forståelser og tolkninger og dermed også mye uenighet (Thorjussen, 2004).

Bortsett fra dette er det spesielt tre sentrale kritikere til Goffmans verk, nemlig Gouldner, Habermas og Garfinkel som alle peker på ulike svakheter ved teoriene hans (Dodd & Raffel, 2013). Mens Gouldner hevder at Goffmans konklusjoner gjør oss til overfladiske og umoralske individer, ser Habermas på individene som Goffman beskriver som uærlige og som bærer mistillit til andre (Dodd & Raffel, 2013). Habermas foreslår å endre på inntrykksstyringen slik at det kan brukes for å uttrykke våre ekteføyte emosjoner til verden, noe forfatterne Donn og Raffel (2013) argumenterer sterkt mot ved at det er en naiv og til og med slem anbefaling mot Goffman. Garfinkel har andre tanker igjen om inntrykksstyring.

Han har også kritiske innvending mot teoriene til Goffman, til tross for at de også har en del ting til felles. I hovedsak mener han at teoriene til Goffman er urealistiske (Dodd & Raffel, 2013). Han tar blant annet opp hvordan sosiale handlinger krever mer enn det vanlig inntryksstyring tillater, og mener i den forstand at Goffman glemmer å ta opp mye av det som en tar for gitt. Slik Goffman mener at individer oppfører seg og handler, hevder Garfinkel at vil være umulig å finne i et virkelig samfunn (Dodd & Raffel, 2013). Garfinkel prøver derfor i sine studier å bevege seg videre for å se detaljert på hvor levedyktig det livet som Goffman beskriver faktisk er. I tillegg mener han at det er mer riktig å forklare inntryksstyring som et valg man har, og ikke som et unngåelig kjennetegn ved det sosiale livet slik Goffman får oss til å tro (Dodd & Raffel, 2013).

Andre argument mot Goffman er at han kritiseres for å legge frem teorier og funn som fakta men som i virkeligheten ikke er konkrete bevis (Dodd & Raffel, 2013). Mye av det han skriver om kommer ikke fra faktiske observasjoner, men av antakelser. Et eksempel er hvordan han skriver at jenter i studentkollektiv får folk til å ringe til dem for å virke populære (Goffman, 1992, s. 13). Goffman har ikke vært i et slikt kollektiv og observert, men han skriver at han antar at det er slik det foregår ut ifra at det er andre iakttagere som har lagt merke til det. Det vil da være naturlig å stille spørsmål til hvor pålitelige studiene hans er. På den andre siden så skrives det om hvor lite støtte og finansiering Goffman hadde for å gjennomføre sine studier, men at det ikke var kvantiteten av finansiering som var viktig, men kvaliteten av selve ideene og tankene rundt det (Psathas, 1996).

Det andre teoretiske utgangspunktet som denne oppgaven baserer seg på, er Arlie Hochschild (2003) som også har kritiske henvisninger til Goffman. Hun argumenterer for at han har et for strategisk kynisk syn på menneskelig samhandling og at han ignorerer det emosjonelle aspektet (Hochschild, 2003). Dette kan diskuteres, det må blant annet nevnes at han tok opp følelser som skam, flauhet og selvbevissthet (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005). Hochschild (2003, s. 10) hevder derimot at individene som Goffman beskriver ikke jobber med følelser på en nødvendig måte. Hun kritiserer han for at en ikke kun kan se på det sosiale og presentasjon av individet, men at det er viktig å se på hvordan individer faktisk prøver å styre følelsene sine etter påvirkning fra omgivelsene rundt. Det blir argumentert for at Goffman ikke ser på et individs indre selv, at det rett og slett ikke er noe «jeg» i Goffmans aktører. Hochschild (2003) mener at Goffmans aktører aktivt håndterer inntrykk som blir gitt, men at de ikke aktivt håndterer indre følelser (S. Bolton, 2004; A. Hochschild, 2003).

Hochschild (2003) argumenterer ut ifra dette at Goffman kun beskriver overflatespill, og at aktørene hans ikke utøver noen form for dybdespill<sup>10</sup>. Dette kan derimot diskuteres, ettersom han beskriver sosiale aktører som kan minne om det Hochschild definerer som dybdespill;

*«At one extreme, one finds that the performer can be fully taken in by his own act; he can be sincerely convinced that the impression of reality which he stages is the real reality»* (Goffman, 1959, s. 28).

Hans teori om to typer selv; et ekte selv som en viser foran andre og et kynisk selv som korrigerer opptreden for et eget formål<sup>11</sup>, er det noen som argumenterer for at Goffman selv har stilt spørsmål ved. De hevder at han har gått ut og sagt at det er en utilstrekkelig teori for å få en fullstendig forståelse for kompleksiteten bak ansikt-til-ansikt interaksjoner, og at han distanserer seg fra sine egne dramaturgiske metaforer (Edgley, 1998). Dette har derimot blitt tolket på ulike måter, deriblant som at Goffman har forstått et fundamentalt dramaturgisk paradoks ved at de beste opptredener ikke nødvendigvis kommer som en planlagt opptreden, men mer naturlig. Selv om ikke hele verden er en scene, vil det være vanskelig å avgjøre og spesifisere hvilke avgjørende deler som ikke går under det (Edgley, 1998).

Til tross for at det blir rettet en del kritikk mot Goffman og hans teorier, kan det at verkene hans fortsatt blir diskutert og tolket på forskjellige måter også være positivt og et tegn på at det har en sosiologifaglig betydning (Thorjussen, 2004). Begrepene hans vil også være nyttige å bruke for å observere hvordan individer oppfører seg i dagliglivet (Ryen, 2002). De kan være et godt redskap for å forklare hva det er en ser. Goffman prøvde ikke å vise hvorfor ting var slik de var, men viste hvordan ulike situasjoner var personlig på detaljnivå (Psathas, 1996). Konklusjonene lot han som oftest bli igjen for leseren å komme opp med selv, spesielt der det handlet om skam eller flauhet. Han gjorde det likevel vanskelig for leseren å unngå å legge merke til det han forsøkte å vise (Psathas, 1996). Det Goffman alltid prøvde på, var å få oss til å se det som er rett foran oss som vi enten kanskje nekter å innse eller som vi ikke har vært kapable til å forstå. Det er noe med det å legge ord på hverdagslige ting vi alle egentlig vet, men som vi kanskje ikke klarer å forklare. Goffman har mye som er interessant og som vil være relevant å bruke på det mer generelle aspektet ved samhandling og interaksjoner. Når det kommer til emosjonelt arbeid spesielt, kan en bruke Goffman til en viss grad, spesielt når

---

<sup>10</sup> Overflatespill og dybdespill blir forklart nærmere senere når Hochschilds begreper blir tatt opp

<sup>11</sup> Argument for at Goffman ikke befant seg innenfor etnometodologien, ettersom etnometodologer ikke ville operert med et slikt skille

det kommer til interaksjoner og relasjoner, men for å få enda mer ut av temaet vil det være relevant gå inn på begrepene til Arlie Hochschild som bygger på nettopp dette.

## 2.2 Arlie Russel Hochschild (1940-)

*“In sum, the emotion management perspective fosters attention to how people try to feel, not as for Goffman, how people try to appear to feel”* (A. R. Hochschild, 1979, s. 560).

Emosjoner blir aktivt håndtert av individer gjennom gitte regler til spesifikke situasjoner, noe som også betyr at de er kulturelle. Denne måten å regulere emosjoner på, er det Hochschild (2003) definerer som emosjonelt arbeid, og som Goffman (2005) definerer som «face-work». Goffmans beskrivelse av front- og backstage forklarer mye av hva som foregår bak opptredener av «face-work», og minner mye om det Hochschild kaller for overflate- og dybdespill.

Hochschild (2003) bruker et symbolsk interaksjonistisk perspektiv, med fokus på det emosjonelle ved at emosjoner og følelser er sosiale faktorer som varierer mellom individer, og ikke bare før og etter men også i selve interaksjonen. Hun bygger mye av arbeidet sitt på Goffman, men som nevnt har hun også kritiske henvisninger til han, og får tydelig frem at de har en ulik tilnærming til hvordan de forstår følelseshåndtering. For å kunne studere en persons håndtering av emosjoner mener Hochschild (2003) at individet må være kapabel til å vite når en følelse er upassende og dermed kunne være i stand til å gjøre noe med det. Mens Goffman i hovedsak fokuserte på enten det biologiske eller sosiale og selve presentasjonen av ens selv, er Hochschild også opptatt av hvordan individer faktisk prøver å føle (William, 2008). Det å føle og kjenne på ulike emosjoner er ifølge Hochschild en av våre viktigste sanser, og helt nødvendig for å kunne overleve i grupper, slik dette sitatet viser;

*«Emotions are unique among the senses, being related not only to action, but also to cognition»* (Hochschild 2003, s.229).

Arlie Hochschild var en av de første til å studere emosjonsregulering i arbeidslivet. Spesielt hennes studie av flyvertinner og inkassatorer fra 1983 har fått mye oppmerksomhet, og blir nærmest alltid referert til når temaet emosjonelt arbeid kommer opp<sup>12</sup> (Briner, 1999; Falch et

---

<sup>12</sup> Samtlige av utgivelsene om emosjonelt arbeid som det blir referert til i denne oppgaven har direkte referanse til Hochschild.

al., 2010; Grandey et al., 2000; Hoffmann, 2016; Kang, 2003; Olsson, 2008; Theodosius, 2006; Williams, 2003). Disse to yrkesgruppene beskriver hun som to motpoler for emosjonelt arbeid. Mens flyvertinner blir lært opp til å vise sympati, vennlighet og kanskje være hyggeligere enn hva som er naturlig, kan inkassatorer føle på mistillit og av og til et positivt dårlig rykte og kanskje være mer uhøflige og strenge enn hva som er naturlig (Hochschild 2003). Datainnsamlingen hennes var en blanding av intervju, deltakende observasjon og dokumentanalyse, med størst fokus på intervju (Adams & Sydie, 2001). Hun beskriver her en form for usynlig arbeid, og definerer det som emosjonelt arbeid.

*“I use the term emotional labour to mean the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display: emotional labour is sold for a wage and therefore has exchange value. I use the synonymous terms emotion work or emotion management to refer to these same acts done in a private context where they have use value” (Hochschild 2003, s. 7).*

Hochschild (2003) skiller altså mellom begrepene *emotion work* og *emotional labour*. Førstnevnte handler om å regulere emosjoner i privatsfæren mens det er sistnevnte som oversettes til emosjonelt arbeid og innebærer emosjonsregulering i jobbsammenheng. I Hochschilds bruk handler emosjonelt arbeid om det som skjer når ansatte må regulere egne følelser for å fremstå riktig og med et bestemt følelsesmessig uttrykk i kundemøter, uavhengig av hvordan en egentlig føler seg. Hun tar i bruk flere begreper som kommer til å bli brukt videre i oppgaven, og som derfor er viktig å presisere og forklare.

Retningslinjer for emosjonelt arbeid definerer Hochschild (2003) for *følelsesregler*, og er forskjellige regler som er satt for at en skal klare å komme seg gjennom ulike samhandlinger. Ulike situasjoner vil ha visse følelsesregler som en gjennom sosialisering har lært å følge, som for eksempel at en skal være trist i begravelser og glad i bryllup. Det å lære følelsesreglene til en organisasjon vil ofte være like viktig som å lære selve arbeidsoppgavene i en ny jobb (Hoffmann, 2016). For å unngå at ens private følelser går over de offentlige følelsene en er ment til å vise, mener Hochschild at det vil være nødvendig å foreta en form for *transmutasjon*. For å forklare hvordan vi kan jobbe med denne transmutasjonen og for å følge følelsesreglene, introduserer Hochschild (2003) begrepene *surface acting* og *deep acting*. Wencke Falch (2010) har i ettertid oversatt disse begrepene til overflatespill og dybdespill, og disse vil bli brukt heretter. Hochschilds ulike nivå av spill bygger på Goffmans (1959) dramaturgiske syn på interaksjoner (Hoffmann, 2016; William, 2008 s. 243). Den spillingen



som Goffman refererer til vil ifølge Hochschild (2003, s. 35) kunne defineres som overflatespill hvor det foregår en forestilling på scenen. Her handler det om å sette på en maske og spille en bestemt rolle med kroppen, og ikke sjelen som verktøy (Hochschild 2003). Det kjennetegnes av at en ikke endrer på underliggende følelser, men kun later som om en har en spesiell følelse og dermed manipulerer både uttrykk og kroppsholdning for å få det til å passe situasjonen (Hoffmann, 2016). Det kan både være snakk om å undertrykke, overdrive eller simulere ulike følelser (Vie & Glasø, 2008). Dybdespill er mer ektefølt, og kan bli mer komplisert ettersom det beskriver hvordan individer jobber for å få frem forventede følelser gjennom å faktisk tro på det selv for å få en så genuin opplevelse som mulig av den forventede følelsen (Hochschild 2003, s. 43). Det handler om å bearbeide følelsene slik at de samsvarer med de gitte følelsesreglene. Det vil være helt nødvendig å kunne kontrollere det emosjonelle og å respondere til visse regler, og å ha tro på at selvet har et utviklet indre liv (Hochschild 2003). Dette er noe Hochschild (2003) savner i Goffmans individbeskrivelser. Hvis ansatte opplever de gitte følelsene automatisk derimot, så er det ikke sikkert de trenger å utøve noen form for emosjonelt arbeid. Dette kalles på fagspråket for *automatisk emosjonsregulering*, og kan blant annet oppstå i de situasjoner hvor ansatte for eksempel føler ekte omsorg for sine kunder, brukere eller medarbeidere (Zapf, 2002). Likevel vil de fleste utøve en form for emosjonelt arbeid i en viss grad, enten bevisst eller ikke. Det skal godt gjøres å ikke regulere uttrykk, emosjoner og væremåte i det hele tatt. Konsekvensene av dette vil derfor også kunne variere fra person til person.

En konsekvens ved emosjonelt arbeid mener Hochschild (2003) handler om *fremmedgjøring*. Hun mener det er vanlig at det kan føre til en følelse av fremmedgjøring både fra en selv og fra arbeidet dersom en er nødt til å undertrykke visse følelser og emosjoner. Dette hevder hun kan føre til en form for *falskt selv*, som hun mener det finnes to former av; et sunt falsk selv, og et usunt falskt selv. Den sunne beskrivelsen av et falskt selv er at det kan bli en form for beskyttelsesmekanisme som lager et skille mellom ens indre og ekte selv som gjør at ulike situasjoner ikke nødvendigvis trenger å stikke så dypt. Dette skjoldet vil være fundamentalt for å unngå at ens emosjoner blir ignorert, og det kan brukes til å håndtere kritikk og isolering av ens indre selv (William, 2008 s. 247). Et problem ved å ta i bruk et slikt falskt selv, spesielt i dybdespill, er at det kan føre til en indre kamp hvor en manipulerer seg selv til å tenke annerledes og kanskje også endre hvordan en egentlig har det. En kan knytte det til en type påført makt som en får over seg. Spørsmål om «hvem er jeg egentlig» og «hva føler jeg egentlig» kan oppstå. En slik ubalanse mellom faktiske følelser og uttrykte følelser definerer

Hochschild (2003) som *emosjonell dissonans* (Hoffmann, 2016, s. 155). Det er for å håndtere emosjonell dissonans en kan ta i bruk følelsesstrategiene overflatespill og dybdespill. Det å derimot ignorere følelsesreglene og uttrykke ekte, men avvikende følelser kan beskrives som *emosjonelt avvik*, og det kan ofte være ubehagelig for den det gjelder (Vie & Glasø, 2008). Da kan det i så fall være enklere å avvike fra følelsesreglene mellom kollegaer, i motsetning til kunderelatert interaksjon som ofte har en mer spesifikk forventning knyttet til seg (Vie & Glasø, 2008). Det å arbeide for en emosjon kan dermed også forklares som å gi en gave, i den forstand at det hender vi må være såpass generøse og attpåtil endre både tankene og humøret vårt til å matche det andre ønsker å se.

Cathrine Theodosius (2006) summerer opp hvordan alle disse begrepene til Hochschild fungerer sammen;

*«Emotion management is learnt through processes of socialization (private emotion work), performed within different social roles (surface and deep acting), and understood within social rules and norms (feeling rules)»*  
(Theodosius, 2006, s. 893).

Samtidig som Hochschild blir referert til av de fleste som skriver om emnet, har også noe av teorien hennes blitt videreutviklet. Sharon Bolton (2004) er en som har dratt begrepet emotion management videre, og delt det inn i fire ulike typer; pecuniary (økonomisk), prescriptive, presentational og philanthropic. De to første ligner på det Hochschild (2003) definerte som emotional labour, altså emosjonelt arbeid i jobbsammenheng. De to siste typene av emosjonsregulering kan minne om Hochschilds begrep om emotion work, emosjonsregulering som ikke er avhengig av en organisasjons følelsesregler, men som påvirkes mer av regler for sosial interaksjon (S. Bolton, 2004). Videre har Bolton (2004) videreutviklet Hochschilds begrep om følelsesregler, som innenfor organisasjoner kan bestå av fire typer; commercial (henger sammen med pecuniary emosjonshåndtering), organisational, professional (henger sammen med prescriptive emosjonshåndtering) og social (henger sammen med presentational og philanthropic emosjonshåndtering). Mye av serviceindustrien er i dag preget av rutiner og forutsigbarhet, men emosjoner er likevel en del av det som handler mer om en interaksjonsopplevelse med ulike interaksjonsregler. Bolton (2004, s. 5) hevder dermed at ansatte regulerer atferden sin etter både kommersielle, organisatoriske og profesjonelle koder eller regler i tillegg til de sosiale følelsesreglene som Hochschild (2003) snakker om.

### 2.2.1 Kritiske innvendinger mot Hochschild

Hochschilds teorier har blitt mye brukt og også mottatt mye positiv respons, men da er det også naturlig at det finnes en del kritiske innvendinger mot det hun skriver. Mye av kritikken har vært rettet mot hennes undervurdering av den potensielt gode opplevelsen en kan få av å utøve emosjonelt arbeid (S. Bolton, 2004; Watt, 2007; Williams, 2003). Hochschild glemmer nemlig å ta opp de positive sidene ved emosjonelt arbeid, som tilfredshet og belønninger som kan komme av det<sup>13</sup>. Watt (2007) fant blant annet i sin studie om frontlinjeansatte på hotell at flesteparten synes jobben var mer hyggelig og tilfredsstillende enn den var hard og krevende. Hochschild kritiseres også for at hun heller ikke nevner noe om mobbing eller konflikter mellom kollegaer, ei heller sider ved organisasjoner som skjer utenfor prosessen av emosjonelt arbeidet (S. Bolton, 2004). I tillegg har hun utelatt humor og den imperfekte kundeservicen. Hvor er de sosiale aktørene i Hochschild teori, lurer blant annet Bolton (2004) på.

Ifølge Bolton (2004, s. 60) er det spesielt to svakheter ved Hochschilds verk som er verdt å ta opp. For det første mener hun at Hochschild (2003) legger for mye vekt på skillet mellom offentlige og private opptredener av emosjonelt arbeid. Det kan virke som hun har en underliggende ide om at det ikke er rom for det private i organisasjonslivet, men at emosjoner innenfor offentlige grenser i en viss grad blir transmutert og derfor ikke kan defineres som individets egne<sup>14</sup>. For det andre tar Bolton (2004, s. 61) opp hvordan Hochschild likestiller en fysisk arbeidsprosess med en emosjonell arbeidsprosess, basert på tanken om transmuterte emosjoner som blir et objekt som eksisterer utenfor individet selv. Hun bruker eksempelet med at en flyvertinnes smil ikke nødvendigvis er hennes eget, men flyselskapets smil. På samme måte som en kan bli fremmedgjort fra fysisk arbeid, mener Hochschild at en kan bli fremmedgjort fra ens emosjonelle arbeid. Emosjonelt arbeid er derimot ifølge Hochschild mer krevende for en serviceansatt enn fysisk arbeid er for en fabrikkansatt, som hun mener ikke trenger å investere like mye emosjoner i arbeidet sitt (Hochschild, 2003, s. 154).

---

<sup>13</sup> Belønninger som handler om penger og diverse fordeler kalles for extrinsic rewards (ekstern belønning). For å motivere ansatte er det ofte behov for andre typer belønninger også, nemlig intrinsic rewards. Det kan for eksempel være anerkjennelse og skryt i form av positiv feedback, følelse av inkludering og personlig vekst, og belønning som mer frihet rundt arbeidsoppgaver.

<sup>14</sup> Dette henger sammen med 80 tallets smilekurs (som er nevnt i innledningskapittelet) hvor ledelsen forsøkte å kontrollere ansattes emosjoner i møte med kunden

Et alternativt syn på Hochschilds teori vil være at flyvertinnene ikke trenger å bry seg om produktet, passasjerene og flyselskapet (S. Bolton, 2004). Dette argumenterer hun for ved at ansatte her i motsetning til fabrikkansatte, i større grad har kapasitet til å presentere en ekte eller mer kynisk opptreden innenfor det emosjonelle arbeidet slik Goffman (1959) tok opp. Det er den ansatte selv som bestemmer hvor mye følelser som legges inn i opptreden, til tross for at organisasjonen vil legge føringer på hva som vil være god service og hva som vil være forventet.

Theodosius (2006, s. 908) tar i sin studie om sykepleiere opp hvordan emosjonelt arbeid kun kan bli fullstendig forstått ved å se på både bevisste og ubevisste prosesser. Hun mener Hochschild har unngått det relasjonelle aspektet i sine teorier, hvordan følelser er relatert til andre. Hun hevder at det blir som å si at passasjerene i Hochschilds (2003) studie om flyvertinner kun var passive passasjerer ettersom hun ikke tok opp hvordan det kunne være en gjensidig påvirkning mellom dem (Theodosius, 2006, s. 894).

En av de som virkelig har gått inn for å kritisere Hochschild er Wouters (1989b), som ved å dykke dypt inn i Hochschilds verk, trekker frem flere poeng som er verdt å nevne. Et fundamentalt problem ved Hochschilds teori mener han er at hun nesten ikke nevner noe om lært og internalisert kontroll av emosjoner. Han hevder at teorien hennes ikke legger til rette for ulike balanser av emosjonelle impulser og motimpulser, men at emosjonell kontroll er lokalisert utenfor individet selv (Wouters, 1989b, s. 10). Hochschild tegner et bilde av et fritt og selvstendig individ som regulerer seg selv kun med litt hjelp fra samfunnet. Ifølge Wouters glemmer hun at mennesker i motsetning til andre dyr trenger å lære hvordan en regulerer og kontrollerer seg selv i forhold til sosiale regler for å kunne bli velfungerende mennesker. Hochschild (1989) kom med et motsvar til Wouters artikkel, og har blant annet en kommentar på dette hvor hun hevder at hun i kapitlene om emosjonsarbeid i privatsfæren gir flere eksempler på følelsesregler som er personlige og individuelle og ikke nødvendigvis kommer fra utsiden.

Emosjonelt arbeid er ikke et nytt fenomen, men Hochschild møter kritikk for at hun skriver som om det er det. Formuleringer om at for eksempel organisasjoner har tatt over for individet i emosjonshåndtering kan tolkes som at dette er noe som har skjedd i nyere tid, mens det i realiteten har foregått i århundret (Wouters, 1989b). Hochschilds krav til jobber med emosjonelt arbeid som mye ansikt-til-ansikt kontakt, produksjon av riktige emosjoner og

sosial kontroll over emosjonelle aktiviteter, passer også inn under tidligere tiders arbeid som for eksempel tjenere, butlere, hushjelper og slaver (Wouters, 1989b, s. 11). Wouters (1989b) argumenterer for at slike idealsamfunn som Hochschild beskriver at vi hadde før hvor emosjoner og følelser var noe som var helt privat og ikke solgt som en vare eller kontrollert av bedriftens syn, aldri har eksistert. Wouters (1989b, s. 12) går så langt som å hevde at samfunnet i løpet av de siste hundre årene har endret seg i en motsatt retning til å bli et mer tolerant samfunn. Mens Hochschild konkluderer med at emosjonshåndtering og emosjoner nå har blitt mer standardisert og uunngåelig, sier Wouters (1989b) i direkte kontrast til dette at emosjonshåndtering i dag er mindre stivt og tvingende og mer åpent og variert.

Wouters (1989b) er også skeptisk til noen av begrepene Hochschild bruker. Et eksempel er bruken av ekte og falske selv, hvor han mener Hochschild gir uttrykk for at hun har en bedre forståelse for hva «ekte selv» vil være enn befolkningsmajoriteten som ikke ser ut til å skille mellom ekte og falskt selv i det hele tatt, et skille som etnometodologer også ville finne problematisk eller avvise (Wouters, 1989b, s. 4). Wouters (1989b) finner det også forvirrende at Hochschild har en tendens til å veksle mellom begrepene ekte/falskt selv, og offentlig/privat selv. Han argumenterer for at der det av empiriske grunner ikke passer å skille mellom ekte og falskt selv, så bytter hun helt enkelt over til å bruke offentlig og privat selv istedenfor. Angående dette skillet mellom offentlig og privat, så stiller også Wouters (1989b) seg kritisk til dette på samme måte som Bolton (2004). I virkeligheten er det ikke nødvendigvis et like tydelig skille her, men noe som henger mer sammen. Det argumenteres for at dette skillet ikke er like stort lenger grunnet en generell «informalization of feeling» (S. Bolton, 2004, s. 4). I dag har flere sosiale barrierer blitt brutt ned slik at individer vil være mer kjent med andre kulturer enn kun sin egen (S. Bolton, 2004). På grunn av dette argumenterer Wouters (1989b) for at en har lettere for å endre på uttrykk og væremåte i mange forskjellige situasjoner.

Wouters (1989b) argumenterer også for at Hochschild (2003) implisitt innrømmer at emosjonelt arbeid i den private sfære også kan skje gjennom standardiserte sosiale former og dermed visker ut noe av forskjellen og det hun mener skiller det private fra det offentlige. Hun vinkler ifølge Wouters (1989b, s. 6) sammen begreper som blir sett på som motsetninger, som privat mot offentlig, individuelt mot sosialt og selektive og refleksive indre prosesser mot ytre kontekster. Dette punktet med offentlig og privat har Hochschild også nevnt selv i den nyeste utgaven av «*The managed heart*» (2003), hvor hun har lagt inn et nytt kapittel om det hun

mener har endret seg siden hun skrev den opprinnelige boken i 1983. Hun deler fortsatt opp det private og offentlige i to motpoler, men hun hevder at det nå har utviklet seg en tredje sektor av det sosiale livet, nemlig et markedsorientert privatliv. Dette mener hun i hovedsak handler om de type yrkene som befinner seg i private hjem, som personlige assistenter, bursdagsplanleggere, private kokker og personer som ansettes for alle personlige avtaler og for å holde orden på familielivet ect.

Goffman er en av de som stiller seg kritisk til bruk av begreper generelt, slik som overflatespill og dybdespill (eller kynisk versus ekte «face-work» som han selv dog brukte). Selv om han tok det i bruk selv, mener han at det fører til en forenkling av inntrykksstyring. Spørsmålet er om det kan sies å finnes et slikt klart skille på opptredener, for når kan en si at overflatespill går over til å bli dybdespill? Ifølge Goffman (1961) ligger det en viss fare i det å bruke slike divisjoner i diskusjoner rundt menneskelig oppførsel (Bolton, 2004, s. 82). Til tross for dette mener jeg at Hochschilds begreper rundt emosjonsarbeid er relevante og hjelpsomme å ta i bruk for å forklare opplevelsen av det emosjonelle arbeidet bedre. Det er mye kritikk rundt teoriene, og man kan ikke ta alle begrepene for god fisk. Men de kan brukes som et redskap for å forstå og forklare det bedre. Ettersom det er såpass mange jobber i dag hvor ansatte utøver emosjonelt arbeid, kan en si at Hochschilds verk er et viktig bidrag til sosiologi som omhandler arbeid. I tillegg argumenteres det for at hun bringer mikro- og makrososiologi nærmere sammen ved å studere organisasjonen av emosjonsarbeid i sosiale institusjoner (Adams & Sydie, 2001, s. 522). Også Wouters som er såpass kritisk til mye av det Hochschild tar opp, sier at konseptet av emosjonelt arbeid og følelsesregler er nyttig og at fokuset på servicearbeidere er stimulerende (Wouters, 1989a). Han mener også til tross for litt uklarheter og uenigheter at hun ved å fokusere på nettopp emosjonelt arbeid og følelsesregler bidrar med å spre det dramaturgiske perspektivet, og at det å spre sosiologisk kunnskap ved å gi individer muligheten til å se på seg selv og andre med et upartisk syn, igjen kan hjelpe med å begrense individers behov for å drepe og ydmyke andre (Wouters, 1989a, s. 3). Også siden det var Arlie Hochschild som opprinnelig utviklet selve begrepet emosjonelt arbeid vil det være naturlig å bruke hennes teori i en oppgave om nettopp dette (Dickson-Swift et al., 2009; Theodosius, 2006).

### **3. Metode**

I dette kapittelet vil det gjøres rede for metoden som brukes, og ulike diskusjoner knyttet til dette. Ettersom jeg velger en kvalitativ tilnærming vil jeg først ta opp generelle kjennetegn og kritikk rettet mot det, før jeg går videre for å se mer spesifikt på mine kvalitative metodevalg samt etiske betraktninger rundt det. Jeg har valgt å benytte meg av semistrukturerte intervju kombinert med etnografisk observasjon. Avslutningsvis vil jeg skrive litt om erfaringen fra prosessen før, under og etter datainnsamlingen, litt om prosedyren og hvilke dilemma jeg møtte på.

#### **3.1 Valg av metodisk tilnærming**

Det er vanlig å skille mellom en kvalitativ og kvantitativ tilnærming når det kommer til forskningsmetoder. Dette er to ulike metodetradisjoner som bidrar med hver sine kunnskapsaspekt (Wadel, Fuglestad, Aase & Fossåskaret, 1997). Stadig flere ser i dag likevel ut til å hevde at det er lite prinsipiell forskjell mellom dem (Jacobsen, 2005; Ryen, 2002). Samtidig som noen forskere ønsker å forene disse to tilnærmingene, råder det fremdeles en spenning og debatt rundt dem. En kan derimot argumentere for at det nesten er et større skille internt innenfor hver av tilnærmingene enn det er på tvers av hovedgruppene (Ryen, 2002, s. 35; Wadel et al., 1997). Dette betyr at det ikke nødvendigvis er like enkelt å dele metodeverdenen opp i slike deler som man tidligere har antatt. Vitenskapsteori er generelt vanskelig å definere, spesielt når det kommer til hvilke krav som må være oppfylt for at en kan kalle det vitenskapelig (Ryen, 2002). Gjennom tidene så har synet på vitenskapens oppgave endret seg, mye på grunn av at samfunnet ble mer komplekst og sammenhengende med andre deler av verden. Samfunnsvitenskapen og naturvitenskapen har ulikt syn på forståelse og tolkning, hvor hovedforskjellen kan argumenteres for om man ser på tolkning eller forklaring av virkeligheten. Mens naturvitenskapen er nomotetisk og viser til noe lovmessig, er samfunnsvitenskapen ideografiske ved at det viser til noe individuelt og søker å oppnå en forståelse for hvert enkelt fenomen (Ryen, 2002).

Jeg har valgt å gå kvalitativt til verks i min oppgave. Det er flere grunner til dette. I hovedsak er det mest hensiktsmessig å bruke det med tanke på hva jeg ønsker å studere. Kvalitativ metode er blant annet mer fleksibel enn kvantitativ metode i den forstand at den kan tilpasses mer underveis (Ryen, 2002). Det er også en styrke at en ved en slik tilnærming får mulighet til å undersøke individers personlige opplevelser og håndteringer av ting, som er nettopp det jeg

ønsker å se på (Repstad, 1998). Istedenfor å undersøke utbredelse av noe, så søker man ved kvalitative metoder å se på hvordan dynamikken er i våre forståelser og væremåter. Det er en vanlig antakelse at kvalitativ forskning ikke kan brukes generaliserende. Det er heller ikke hensikten med slike metoder, verken å generalisere eller slå fast omfanget eller hyppigheten av et fenomen (Jacobsen, 2005). Hensikten blir derimot i større grad å prøve å forstå og utdype fenomener. Det at noen funn trekker i en retning mens andre i en annen retning, er momenter og ulikheter som man får best frem ved kvalitativ forskning, som det argumenteres for at kan gi et mer realistisk bilde av virkeligheten (Brinkmann, Tanggaard & Hansen, 2012). Noe av kritikken mot kvantitativ metode er nettopp det at den kan sies å redusere informantenes perspektiv og opplevelse til å kun handle om det som forskeren spør etter (Ryen, 2002).

### **3.2 Kritikk av kvalitativ forskning**

Gjennom tidene har kvalitativ metode fått mye mer negativ omtale og kritikk enn det kvantitative tilnærminger har. Fordommene er mange. En av de største er at kvalitative data kun blir brukt innenfor en adskilt del av samfunnsvitenskapene, og ikke innenfor naturvitenskapene. Ifølge Svend Brinkmann (2012) er dette direkte feil, og han hevder at kvalitativ forskning blir brukt overalt, men at det ikke snakkes like mye om de tilfellene der det brukes innenfor naturvitenskapen.<sup>15</sup>

En annen kritikk mot kvalitativ forskning er påstanden om at det blir et for snevert syn på mennesker ettersom det kun er en liten gruppe som blir undersøkt, i motsetning til mer omfattende kvantitative studier som ser på større befolkninger om gangen. Kvalitativ forskning er derimot ofte enklere å forholde seg til for mange, enn kvantitativ forskning (Brinkmann et al., 2012). Brinkmann (2012) begrunner dette med at folk har lettere for å kjenne seg igjen i det som blir tatt opp i kvalitativ forskning, i motsetning til statistiske gjennomsnitt som for mange kan være vanskeligere å forstå.

Et argument som går mot kritikken er at kvaliteten på kvalitative oppgaver kan ha blitt bedre som en årsak av at det har blitt diskutert og kritisert såpass mye. Det at vi har et metningspunkt viser kanskje at mennesker i bunn og grunn ikke er så forskjellige. Det å gå i

---

<sup>15</sup> Eksempler er biologiske feltundersøkelser hvor dyr studeres i sine naturlige omgivelser og Darwins studie av finker på Galapagosøyene (<http://forskning.no/sosiologi/2013/09/hva-kan-vi-bruke-kvalitativ-forskning-til> hentet 22.03.2017).



dybden kan derfor muligens gi bedre svar, selv om det ikke gir noen generaliseringer. Hammersley og Atkinson (1987) hevder dessuten at det blir feil å hevde at kvantitative data er bedre enn kvalitativ ettersom det ikke finnes noen overbevisende vitenskapelige begrunnelser for at tall er bedre enn tekst. For å finne ut av hvilken datatype som er best så må en se på relasjonene i forskningsopplegget og se hvilke data som passer best til spørsmålsstillingene (Hammersley et al., 1987, s. 16). Som nevnt tidligere så trenger det heller ikke å være et så tydelig skille. Hammersley og Atkinson (1987) hevder blant annet at kvantitativ forskning har begrepsskjemaer og strategier for problemløsning som kan være aktuelt og nyttig også for kvalitative feltforskere. De to metodologiene kan likevel sjeldent erstatte hverandre ettersom de egner seg til å se på forskjellige ting (Jacobsen, 2005).

### **3.3 En kvalitativ posisjonering**

Selv om jeg har valgt en kvalitativ tilnærming, kan det også være hensiktsmessig å posisjonere seg innenfor denne tilnærmingen, ettersom det finnes mange undersjangere og ulike retninger å ta. Man kan ta utgangspunkt i ulike paradigmer eller verdenssyn som vil være med på å styre hvordan forskningen blir (Postholm, 2005). Det å ha et visst perspektiv på forskningen kan hjelpe å identifisere ulike faktorer og linke dem sammen, samt å heve forskerens bevissthet over egne valg (Corbin & Strauss, 2008; Ryen, 2002). Naturalisme, etnometodologi, emosjonalisme og postmodernisme er ifølge Gubrium og Holstein (1997) noen av de mer sentrale paradigmene her. Oppgaven min vil bære preg av de to første, naturalisme og etnometodologi. Dette handler mye om synet på sannhet eller på sosial virkelighet, og innenfor naturalismen tenker en at det informantene forteller er sant for dem og at ordene de bruker er deres sanne virkelighet (Ryen, 2002). Å kun skulle basere seg på en naturalistisk tankegang kan derimot argumenteres for at ofte blir for naivt og romantisk (Ryen, 2002). Men informantenes virkelighetsforståelse kan være relevant å bruke for å få en bedre forståelse for hvordan de opplever ulike situasjoner. Her fokuseres det mye på innholdet i det som blir fortalt, og legges mer vekt på hva-spørsmål enn hvordan-spørsmål, noe som er vanlig innenfor etnometodologiske studier (J. Gubrium & Holstein, 1997; Ryen, 2002). For å få en god forståelse mener jeg derimot at det kan være hensiktsmessig å i en viss grad kombinere hva-spørsmål med hvordan-spørsmål. Dette kan gjøres ved hjelp av Gubrium og Holstein (1997) som argumenterer for at med å se på hvordan ting blir sagt så ledes man til å også forstå hva som blir sagt, med at det med andre ord legges vekt på både innhold og form. De tar også opp hvordan det i tillegg til å se på hva- og hvordan-spørsmål, kan være lurt å ta med hvor- og når-spørsmål (J. F. Gubrium & Holstein, 2004). Akkurat i intervjusettingen så

er jeg mer interessert i både hva informantene snakker om og hvordan de formulerer seg, enn av selve intervjuinteraksjonen mellom meg og dem slik som etnometodologer vil være mer opptatt av (Ryen, 2002). På den andre siden er det nettopp interaksjonen jeg er opptatt av i observasjonssettingen, og ikke like mye av selve innholdet i det de involverte deler med hverandre. På grunn av dette finner jeg det hensiktsmessig å kombinere de. Jeg velger å gjøre det i tråd med Gubrium og Holstein, også når det kommer til å analysere data ved å både analysere dataene nedover på en naturalistisk måte, oppover på en etnometodologisk måte, samt på tvers (Holstein & Gubrium, 2004).

Innenfor etnometodologien er tanken at virkeligheten er et resultat av samhandlingen mellom individene, noe som gjør seg spesielt gjeldene når det kommer til observasjon (Ryen, 2002). Fokuset til forskere innenfor denne retningen er å se på hvordan mennesker skaper mening og hvordan dette håndteres. Hovedfokuset blir derfor å forstå hvilke metoder folk bruker i dagliglivet. Goffmans begreper kan være til hjelp her, ettersom han ser på hvordan individene prøver å styre inntrykkene og aktivt prøver å påvirke hverandre i dagliglivets samhandling (Ryen, 2002, s. 57). Virkeligheten skapes i interaksjon med andre, og etnometodologer er opptatt av å se på folks praktiske dagligdagse måter å skape og konstruere virkeligheten på (Ryen, 2002). Et viktig moment er at forskeren skal unngå å dømme og vurdere, men heller fokuserer på å se på hvordan folk produserer og styrer livene sine. Det er nettopp i selve interaksjonen at virkeligheten skapes ifølge Silverman (Ryen, 2002). Det handler om hvordan man formulerer seg og hva slags uttrykk som brukes i samtaler, ettersom det er samtalen og interaksjonen som ifølge etnometodologer skaper handling. Noe av det som kjennetegner etnometodologien er det at oppmerksomheten legges mot de vanligste hverdagsaktivitetene for å kunne lære noe om disse dagligdagse fenomenene (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005, s. 266).

### **3.4 Etnografi og observasjon som metode**

Den tidlige etnometodologien i 1960- og 70årene bar preg av etnografiske studier (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005). Garfinkel, som på 1950 tallet kom opp med selve begrepet etnometodologi, ble kjent for sine *eksperimentelle studier* som er typiske eksempler på etnografiske etnometodologiske studier som bygger på deltakende observasjon. Mye av etnometodologiens grunnleggende teoretiske tanker stammer med andre ord fra etnografiske studier i den sosiale virkelighet (Hviid Jacobsen & Kristiansen, 2005, s. 281). Etnografi går

derimot ikke veldig mye lenger tilbake ettersom det først ble institusjonalisert i perioden etter andre verdenskrig på grunn av en lang tradisjon i sosiologien (Gobo, 2011, s. 20).

I dag er etnografi mer vanlig å bruke, og det beskrives som en verdifull metode innenfor samfunnsforskning på grunn av mønstre som finnes på tvers av og innen samfunn som kan gi en betydning for forståelse av sosiale fenomen og prosesser (Hammersley et al., 1987). Etnografiske metoder kan være betydningsfulle for analyser av mikro-sosiologiske fenomen og strukturer som befinner seg i interaksjoner mellom informanter (Gobo, 2011). Tidligere var det vanlig å assosiere det med mer antropologiske studier i andre kulturer. I dag brukes etnografi også for å betegne kortvarige studier av egen kultur, slik som jeg forsøker på i denne oppgaven (Gobo, 2011). Formålet med slike studier er å få en forståelse av sosial samhandling og kulturelle prosesser. Fangen (2011) tar derimot opp hvordan dette vil være avhengig av forskerens forståelse av situasjonen. Det vil ha mye å si hva en som forsker får med seg, og hva en velger å ignorere ettersom det vil påvirke hvordan en beskriver situasjoner en observerer. Ifølge Daniel Neyland (2011) finnes det tre måter innenfor etnografi å tilnærme seg kunnskap på. Mens *realist etnografi* streber etter objektive representasjoner, vil *narrativ etnografi* akseptere ulike tolkninger og *refleksiv etnografi* vil reflektere over hvordan organisering og analysering av data vil påvirke utfallet (Eberle & Maeder, 2011). Andre lignende begrep er *realistiske fortellinger*, *bekjennende fortellinger* og *inntrykksfortellinger* (Van Maanen, 1988). Det er realistiske fortellinger som er det mest vanlige innenfor etnografien. Det minner mer om en rapport med upersonlige historier hvor objektive data presenteres uten at forskerens personlige påvirkning blir synlig (Johansson, 2005). Bekjennende feltarbeid skiller seg fra realistiske fortellinger, og har blitt en stadig økende genre. De kjennetegnes av å ha en mer personlig stil, hvor forskerens egne personlige perspektiver kommer frem (Van Maanen, 1988). Inntrykksfortellinger har et større fokus på historiene, hvor det jobbes med bruk av metaforer, uttrykk, bilder og et utvidet tilbakeblikk på feltarbeidsopplevelser for å gi leseren en følelse av å være der (Van Maanen, 1988, s. 102). Goffman hevdes det blant annet at drev med strukturalistisk etnografi (Gobo, 2011, s. 21)<sup>16</sup>. Her er en mindre opptatt av subjektive sider ved handlinger enn av den sosiale konteksten, og det er mer strukturelle forklaringer i disse etnografiske analysene (Gobo, 2011). Et moment er bevissthet rundt forskerens påvirkning av situasjoner, og denne selvbevisste analysen av dynamikken mellom forsker og informant kalles for *refleksivitet* (Gobo, 2011, s. 22). Det

---

<sup>16</sup> Som sagt i teorikapittelet hevdes det at Goffman arbeidet i og med flere ulike retninger og metoder

ligger en tanke i at mening etableres gjennom sosial interaksjon, og slik som Ryen (2002, s. 56) beskriver det må «*grunnlaget for forståelse søkes gjennom å sette hendelser i relasjon til hendelser i forkant og i ettertid*».

Etnografisk forskning baserer seg hovedsakelig på direkte observasjon som metode, noe som skiller den fra andre metodologier. Likevel finnes det i etnografien flere ulike og også motstridende måter å samle inn data på. Ulike typer etnografisk forskning kan være casestudy, feltarbeid og deltakende observasjon (Gobo, 2011). Det er sistnevnte som er den mest sentrale datainnsamlingsmetoden innenfor etnografisk forskning (Postholm, 2005). Videre i min oppgave kommer jeg til å bruke betegnelsen feltarbeid på observasjonen min, selv om det også er sider ved dette som kan beskrives som deltakende observasjon. Min deltakelse besto i at jeg deltok i samtaler med ansatte i lunsjen og småpratet med brukere mens ansatte forsvant på bakrommet, men ellers involverte jeg meg lite i selve samhandlingen, og vil derfor kun i liten grad kunne definere meg som en deltakende observatør.

I denne oppgaven søker jeg å få en forståelse for hvordan ansatte opplever og håndterer hverdagssituasjoner med fokus på de relasjonelle møtene, noe som også kan beskrives som organisasjonsetnografi (Eberle & Maeder, 2011). Observasjon er her nyttig å bruke for at en som forsker selv kan se hvordan ulike situasjoner foregår. Fokuset her er nemlig å studere hva mennesker faktisk gjør og ikke hva de sier at de gjør (Jacobsen, 2005). På grunn av den sosio-historiske perioden vi lever i, argumenteres det også for at vi i dag er på vei inn i et observasjonssamfunn, noe som er med på å sette etnografi mer på dagsorden (Gobo, 2011). Det forklares ved at det er en økning av granskning og overvåkning i den forstand at observasjon har blitt mer hverdagslig og synlig på ulike arenaer.

### **3.4.1 Kritikk av etnografi**

En begrensning ved etnografisk forskning er som med kvalitativ forskning generelt at en ofte vil være i tvil om funnene er representative ettersom man som regel kun studerer et lite antall tilfeller (Hammersley et al., 1987). Det argumenteres også for at det er en subjektiv metode i den forstand at det er sensitivt for forskerens holdninger og persepsjoner (Gobo, 2011). Mens mange vil si at dybdeintervju vil få bedre reliabilitet uavhengig av hvem forskeren er, mener Gobo (2011) at etnografisk observasjon vil gi like god reliabilitet. Dette fordi etnografer vil observere handlinger, ritualer og rutiner som er mer stabilt over tid, i motsetning til holdninger og meninger.

En utfordring med etnografisk forskning er derimot kravet om nøytralitet. Fullstendig nøytralitet vil som regel være helt umulig å få til ettersom forskeren sjeldent kan sette seg utenfor som observatør uten å få noen som helst form for relasjon til informantene (Ryen, 2002). Mens en kan argumentere for at metoden i en viss grad kan være nøytral, så er det viktig å få frem at data uansett ikke kan være helt nøytrale, og en kan heller ikke late som at de er det. Hvilke metoder en bruker og hvordan en som forsker deltar vil påvirke hva man ser, noe som betyr at data og funn ikke kan sees separat fra metoden (Ryen, 2002). Dette henger også sammen med hvordan en må skille mellom opplevelsen på den ene siden og funn og notater på den andre siden. Det er mye som kan virke inn på hvordan vi oppfatter situasjonen vi observerer. Et viktig poeng er å bruke flere sanser samtidig for å kunne ta inn flere inntrykk på en gang (Johnsen, 2013). Noe av det mest grunnleggende handler om å skille mellom det en ser og det en tror en ser. Det er vanlig å tolke ulike situasjoner, men i observasjonsstudier er det viktig også å få med det helt primære ved situasjonen, det en faktisk observerer uten noen tanker om hva det kan bety. Antakelser og tolkninger vil være viktige for analysedelen, men det må være et tillegg og ikke erstatte faktiske data. Det å klare å koble sammen observasjon og tolkning i tillegg til å skille dem fra hverandre er en øvingssak (Johnsen, 2013).

Det vil også være vanskelig å legge egne følelser og vurderinger fra seg i slike settinger. Den følelsesmessige reaksjonen som observatøren får kan også være verdt å nevne, spesielt hvis det kan ha en innvirkning på hvordan resultatene blir tolket i analysedelen. Vi kan også ha dannet oss et bilde før vi entrer situasjonen, noe som kan påvirke hvordan vi ser det. Fangen (2004) tar likevel opp hvordan sosiale fenomen vil være avhengig av forskerens forståelse og tolkning av den aktuelle situasjonen. Hva vi ser og hva vi ikke legger merke til eller velger å ignorere vil ha mye å si for hvordan vi beskriver det vi har sett (Fangen, 2004). Feltnotatene en tar er derfor en svært viktig del av forskningsprosessen. Det å skrive gode feltnotater kan derimot være utfordrende ettersom det krever både nøyaktighet og en sans for detaljer (Hammersley et al., 1987). Det skal være en prosess hvor forskeren tolker det som observeres i tillegg til å skrive akkurat det en ser (Ryen, 2002). En metode kan være å dele notatene opp i selve observasjonen, tolkning av observasjonen, assosiasjonstanker og reaksjoner på observasjonen. Hvis en klarer å bruke tid på feltnotatene sine så trenger ikke dette å være den største utfordringen når det kommer til etnografisk forskning og observasjon som metode. En større utfordring er spørsmålet om observasjon som forskningsmetode kan sies å være i fare,

noe jeg vil komme mer tilbake til senere under etiske overveielser. Først en videre forklaring av mine resterende metodevalg som er at jeg velger å triangulere observasjon med intervju.

### **3.5 Triangulering**

For å understøtte funn er det mange forskere som i dag bruker flere ulike datainnsamlingsstrategier eller forskningsresultater fra ulike forskere og ulike teorier. Tanken er at hvis ulike kilder og metoder kan bekrefte og støtte opp om hverandre så kan det styrke studien (Postholm, 2005). Innenfor en naturalistisk tilnærming brukes triangulering som regel med hensikt i å bekrefte data (Ryen, 2002). I mitt tilfelle bruker jeg det i større grad for å utdype forståelsen av det emosjonelle ved ansattes brukermøter, noe som vil være mer etnometodologisk. Med bakgrunn i teoriene til både Goffman og Hochschild, så velger jeg derfor å benytte meg av både observasjon og intervju som datainnsamlingsmetode. Intervju vil være hovedmetoden, mens observasjon blir et supplement.

En fordel ved å foreta observasjoner i forkant av intervjuer er at jeg får en større kjennskap og forståelse til situasjoner som kan oppstå og hendelser som informantene tar opp under intervjuene. Det kan også være med på å danne en form for relasjon hvor jeg kan forstå informanten på en annen måte enn hvis jeg ikke hadde deltatt på lignende møter som de snakker om. En annen fordel ved å intervju personer som en allerede har tilbragt tid sammen med i et feltarbeid er at vedkommende har fått en relasjon til forskeren på forhånd, noe som kan gjøre intervjusettingen lettere og muligens få informanten til å være mer åpen enn hvis forskeren er en helt fremmed person. Samtidig kan jo mer problematiske observasjoner trekke i motsatt retning, men likevel gi rom for informantens refleksjoner i ettertid. Å forstå hendelser og situasjoner i lys av konteksten kan derfor også være til hjelp for å kunne utforske ulike fenomener. En annen grunn til å triangulere, er at det for eksempel ved kun å bruke observasjon kan være vanskelig å fange opp fenomener som ikke er direkte observerbare, slik som individenes subjektive tanker og opplevelser av det (Jacobsen, 2005). Etnometodologisk inspirerte forskere vil samtidig poengtere det kontekstuelle ved hvordan individene forteller om dette. Under mitt feltarbeid så oppdaget jeg også at det til tider var vanskelig å beskrive alle inntrykkene jeg fikk, men jeg opplevde at det ga et fint utgangspunkt for videre tolkning og forståelse når ansatte snakket om lignende hendelser i ettertid under intervjuene.

### 3.6 Intervju

Intervju er en av de mest brukte metodene innenfor kvalitativ forskning, mye fordi det er en spesielt egnet tilnærming for å få frem data gjennom informanternes<sup>17</sup> perspektiv i tillegg til å få frem relasjonen mellom forsker og informant (Ryen, 2002). En konversasjon med en hensikt betegner Ryen (2002) det kvalitative forskningsintervjuet som. Hensikten er å gå i dybden for å forstå et fenomen ut ifra informantens verden. På bakgrunn av min problemstilling hvor jeg i tillegg til å se hvordan ansatte håndterer ulike situasjoner, også ønsker å høre hvordan de oppfatter og opplever det, er kvalitative intervju aktuelle å ta i bruk.

Hovedkarakteristikk ved kvalitative intervju generelt handler om viktigheten ved å få frem at det fins få begrensninger for hva informanten kan si med tanke på at noe av poenget nettopp er å få vedkommende til å snakke åpent om et gitt tema. Jeg velger å foreta semistrukturerte intervju, mye på grunn av den åpne dialogen som da er mulig å få med informantene. I slike intervju er det sjeldent en fastsatt struktur på spørsmålsformuleringer og rekkefølge av ulike spørsmål (Ryen, 2002). Forskeren kan dermed selv velge hvor mye tid og oppmerksomhet som skal brukes på ulike tema, og det er større mulighet for å nettopp få en åpen og mer dagligdags dialog. Dette kjennetegner også mer etnografiske intervju hvor forskeren har en mer fleksibel tilnærmingssåte, og intervjuinformantene ikke nødvendigvis trenger å få identiske spørsmål selv om forskeren naturligvis har ulike tema som en prøver å dekke (Hammersley et al., 1987). Det er vanlig å foreta slike intervju ansikt til ansikt hvor en har med en intervjuguide som hjelp til å få i gang samtalen som gjerne tas opp med båndopptaker (Ryen, 2002). Det er et viktig poeng at all data som samles inn er informantenes egne ord, målet er å få dem til å formulere seg selv uten noen påvirkning fra forskeren eller andre rundt. Måten et etnografisk intervju blir gjort på har derfor mer til felles med en samtale enn med en spørreundersøkelse (Hammersley et al., 1987). Hvis en tar opp ulike tilnærminger her, så kan en si at intervju innenfor naturalismen bærer mer preg av standardiserte teknikker mens etnometodologiske forskere som argumenterer for naturlige data er mer opptatt av hvordan dagliglivets konversasjoner fungerer (Ryen, 2002). Med mine intervju forsøkte jeg å få til samtaler av en uformell karakter, men tok samtidig i bruk noen teknikker for å få svar på det jeg ønsket. Det er dette etnometodologene omtaler som problematiske «forskerprovoserte»

---

<sup>17</sup> Jeg velger å bruke begrepet informant fremfor respondent (naturalistisk) eller medlem (etnometodologisk), fordi jeg mener at de jeg snakker med ikke utelukkende svarer på spørsmålene, men at jeg ut ifra Goffman også ser på betydningen av interaksjonen.

data, men som andre slik som Gubrium og Holstein analyserer gjennom å se på både hva de sier og hvordan de sier det de sier.

En fordel med å velge kvalitativt intervju som metode er at det er den eneste direkte tilgangen en har til informanternes subjektive oppfatninger. Her arbeider en direkte med sine kilder, og slipper å gå via uttalelser som det kan være vanskelig å vite hva har forårsaket (Ryen, 2002). For informantens egen del kan det også bli en positiv opplevelse å kunne snakke med noen som lytter til det en har av tanker og følelser, og oppriktig er interessert i det de sier. Dette kan naturligvis også før til at informantene sier ting de senere vil angre på. Denne intimiteten som kan oppstå i en intervjusetting stiller visse krav til forskeren med hensyn til hvor langt en går med spørsmålene sine. Det er et spennende skille å legge merke til informantens grense samtidig som en prøver å få ut nødvendig informasjon. Fordelen her er at det gir forskeren mulighet til å ta del i informanternes berettelser, noe som igjen har potensial til å få ut relevante og interessante data (Ryen, 2002).

### **3.6.1 utfordringer ved intervju**

Som i de fleste metoder, finnes det fallgruver også ved bruk av kvalitative intervju. Her handler det mye om hvordan spørsmålene blir stilt, og ulike fallgruver en kan havne innenfor er for eksempel at det blir stilt ledende eller lukkede spørsmål, eller at det blir brukt mye ja/nei spørsmål og dobbeltspørsmål (Ryen, 2002). Det kan også være vanskelig for forskeren å la personlige refleksjoner og fortolkninger ligge, og da er det spesielt viktig å unngå å bruke vurderende og karakteriserende ord (Repstad, 1998).

Sett ut ifra et reliabilitetsperspektiv så kan slike kvalitative intervjuformer være problematiske i den forstand at det kan bli vanskelig å oppnå samme resultat hvis en gjentar eller prøver å reproducere forskningsresultater, ettersom spørsmålene ofte vil variere og også kan tolkes ulikt (Ryen, 2002). Til gjengjeld så kan også reliabiliteten være nyttig ved at en kan forsøke å se problemer og settinger ut ifra flere vinkler (Ryen, 2002, s. 180). At informanter kan tolke spørsmål ulikt kan være en utfordring i en viss grad. Men ettersom forskeren er tilstede vil det være enklere å utdype og forklare spørsmålet, enn det for eksempel vil være mulig å gjøre innenfor kvantitative metoder. Dette gjør det også mulig å analysere sekvenser av data med hensyn til å se på selve samspillet betydning for fortellingene (hva) eller for hvordan virkeligheten framstår som noe eksternt for deltakerne (hvordan).



Intervju er en form for datainnsamling som gir informantene stor makt. Det vil være vanskelig å vite om de har en egen agenda for intervjuet og derfor gjør det de kan for å påvirke utfallet i den retningen de ønsker. Her er det vanskelig for forskeren å gjøre noe annet enn å forholde seg til det informanten kommer med, men samtidig prøve å få med seg for eksempel om informanten prøver å unngå visse tema eller merke seg hvilke versjoner vedkommende gir. Slike intervjusettinger vil også ofte være styrt av høflighetskonvensjoner<sup>18</sup>, noe som kan påvirke hva slags svar en får og hvordan formuleringen blir (Ryen, 2002). Til tross for at alle informanter som deltar i intervju får beskjed om at det er konfidensielt og blir anonymisert, er det likevel sannsynlig at de betrakter det de sier som «offentlig» og ikke «privat». Både fordi det er en fremmed person de snakker til, men også fordi de kan tenke at informasjonen kan bli fortalt til andre eller at anonymiteten kan bli vanskelig å holde (Hammersley et al., 1987). Innen en naturalistisk tilnærming vil man poengtere at kommunikasjon og forskerens beherskelse av sosial interaksjon derfor er svært viktig for å få relevant data ut av en slik metode. I mitt tilfelle så var det til tross for at jeg valgte en semistrukturert intervjuform, ved et par tilfeller tydelig at noen informanter forventet mange spørsmål og at jeg skulle lede intervjuet på en mer formell måte. Det er her mulig at informanten hadde en egen idé om hvordan et intervju skal være. Dette førte til at noen av intervjuene ble mer strukturerte ved at jeg måtte følge intervjuguiden på en annen måte for å få den samtalen jeg ønsket. Dette viser hvor viktig det er å se hver enkelt informant og legge intervjuet opp deretter, noe som også handler om etikk og hvordan en som forsker behandler de en møter.

### **3.7 Etiske overveielser**

Det er forskerens oppgave å skape tillitt, noe som henger sammen med viktigheten av å være klar over etiske dilemma som dukker opp når en driver med kvalitativ forskning. Det er flere etiske hensyn å ta både når det kommer til observasjon og til intervju, spesielt hvis det dreier seg om vanskelige og personlige tema. Regler for anonymisering må blir gjort klart for tidlig, og informantene må vite hva slags rettigheter de har (Jacobsen, 2005; Kvale, Brinkmann, Anderssen & Rygge, 2015). Forskningsetikken stiller i hovedsak tre grunnleggende krav; informert samtykke, krav om personvern og krav om å bli gjentatt korrekt (Jacobsen, 2005, s. 45). Fra et etisk ståsted er dette viktig, men personvern kan også lede til noen problemer, som for eksempel at viktig informasjon må fjernes hvis informanter trekker seg fra studiet (Kvale et al., 2015). Det kan være vanskelig for forskeren å vite hvilke spørsmål som kan virke

---

<sup>18</sup> Som nevnt i teorikapittelet så er det dette Goffman definerer som frontstage

sensitive eller utfordrende for informanten når en ikke vet hvilke erfaringer og tanker de bærer på. Etske betraktninger er derfor knyttet til forskningsprosjektet som en helhet og ikke kun en del av studien (Jacobsen, 2005).

På den andre siden så kan det også argumenteres for at forskningsetikken skader naturlige data. All forskning som inneholder personopplysninger må i dag registreres og bli godkjent av NSD- personvernombudet for forskning. Meldeplikten er lovpålagt. Det er alle de ulike forskningsetiske retningslinjene som stiller ulike krav til hvem som kan forskes på og hvordan de kan forskes på, som kan komme i veien for datainnsamlingen, spesielt hvis det er snakk om observasjon over informanternes dagligliv (Oye & Bjelland, 2012). Dette rammeverket kan hindre den akademiske friheten og assosieres ofte med New Public Management og et neo-liberalistisk verdisett. For forskning innenfor medisin er det enda mer utfordrende ettersom det her i tillegg må søkes godkjenning fra REK – en regional forskningsetisk godkjenningsinstans for studier innenfor medisinske settinger (Oye & Bjelland, 2012). For samfunnsvitenskap, humaniora, juss og teologi er det egne forskningsetiske retningslinjer å følge gjennom NESH. Forskjellen fra NSD og REK er at det her ikke eksisterer en godkjenningsfunksjon.

Problemområder med meldeskjemaet til NSD er blant annet at det er svært vanskelig å få godkjent et utvalg av barn under 12 år, og hvis de er under 18 år trengs det skriftlig dokumentert samtykke fra foreldrene. Det må også dokumenteres på forhånd hva slags informasjon og opplysning som skal noteres om informantene. Ved deltakende observasjon vil dette være spesielt vanskelig ettersom det som regel ikke vil være mulig å formulere og vite dette på forhånd, fordi det ligger i metoden at den skal være åpen for det uventede og kan derfor ikke redegjøres for på en streng planmessig måte (Oye & Bjelland, 2012). Et annet poeng med observasjonsstudier generelt er at en kan tenke seg at en ville fått mer ut av forskningen hvis en kunne tatt i bruk videopptak for å se gjennom situasjonen i ettertid, eventuelt lydopptak for å kunne høre gjennom det. Når en tredjeperson blir involvert, som i mitt tilfelle er brukere på nav, er dette noe som er svært vanskelig å få godkjent fra nsd. Når det kommer til slike forskningsetiske retningslinjer så er det altså kritikk både for og imot. Noe av kritikken mot det går ut på at å innføre etiske standarder kan være urealistiske i forhold til det miljøet eller samfunnet hvor forskningen skal finne sted på grunn av manipulering og uetisk atferd hos informantene. En annen kritikk handler om at det i noen tilfeller ville vært mer riktig med en spesifikk praktisk vurdering for enkelttilfeller istedenfor

et regelverk som gjelder for alle (Hammersley et al., 1987, s. 306). På den andre siden er det de som hevder at retningslinjene ikke er strenge nok.

Et poeng er at etiske prinsipper ikke nødvendigvis trenger å være strenge regler som må følges, men heller en form for støtte ved ulike valg som forskeren må ta (Postholm, 2005, s. 155). Jacobsen (2005) tar opp begrepet *nytte-etikk*, som handler om at etiske krav kan brytes eller tøyes ut ifra en vurdering opp imot hvilken nytte det vil ha. Etisk relativisme er også et poeng, som går ut på at hva som er legitim atferd eller ikke for en forsker avhenger av bestemte verdigrunnlag (Hammersley et al., 1987). Forskerens virkelighetsforståelse vil nemlig alltid sette preg på fremstillingen, og fortellingen vil dermed uansett i en viss grad bli annerledes enn informantene selv ville fortalt ettersom det er forskerens tolkning som kommer frem (Album, 1996, s. 243). Forskerens rolle vil derfor ha en stor rolle i tolkningen og forståelsen av det som blir sagt.

I mitt prosjekt så har jeg for å ivareta de etiske hensynene, blant annet oppbevart alt av innsamlet data utilgjengelig for andre personer, og anonymisert alt av materialet slik at informantene ikke på noen måte skal kunne gjenkjennes. Likevel er det en mulighet for at noen av informantene kan bli gjenkjent av sine kolleger hvis de har gjenkjennbare synspunkter eller tar opp hendelser og historier som andre har kjennskap til. På noen avdelinger opplevde jeg at det ble en liten «snakkis» at jeg var der både under observasjonsperioden og med intervjuene, og at det derfor var vanskelig å hindre andre ansatte i å finne ut av hvem jeg hadde hatt kontakt med. For å passe på anonymiseringen her slik at ikke informantene mine blir gjenkjennbare for kollegaene, vil jeg ikke koble de opp mot de ulike avdelingene. Alle sitater blir gjort om til bokmål slik at det for eksempel ikke blir mulig å gjenkjenne dialekter eller utenlandske aksenter. I forkant av datainnsamlingen fikk alle informantene et informasjonsskriv som omhandlet prosjektet, hvor det ble presisert at alt ville bli behandlet konfidensielt og at de når som helst hadde mulighet til å trekke seg. Dette informasjonsskrivet, samt intervjuguide ble lagt ved i søknaden sammen med et standard meldeskjema til nsd (prosjektnr 51263)<sup>19</sup>. Prosjektet tilfredsstilte kravene i personopplysningsloven, og jeg kunne dermed sette i gang med datainnsamlingen.

---

<sup>19</sup> Dette legges ved som vedlegg

### **3.8 Tilgang til feltet og utvalg av informanter**

Det å få tilgang og innpass er ofte et stort problem og kan være svært vanskelig, noe jeg til en viss grad også selv erfarte. Ulike hindringer en møter på som gjør det utfordrende å komme inn kan derimot også ifølge Hammersley og Atkinson (1987) være en god erfaring i den forstand at det kan gi en nyttig innsikt i miljøets sosiale struktur. Det å få innpass i nav viste seg vanskeligere enn først antatt, i hovedsak fordi det var vanskelig å få kontakt med relevante avdelingsledere. Dette var den første utfordringen jeg møtte på, og jeg brukte mye tid på å få kontakt slik at jeg kunne komme meg inn. Jeg startet denne prosessen så fort godkjenningen fra nsd var innhentet. Gjennom mange ledd fikk jeg til slutt kontakt med en veileder som ville bidra og som hjalp meg med å finne veiledere som ville la meg observere brukermøtene deres. Dette var planlagte veiledningsmøter. Ettersom jeg i tillegg ønsket å se på de mer sporadiske møtene var det nødvendig å få tilgang til mottaket på nav. Jeg forsøkte å komme gjennom på telefon via navs kontaktsenter, men slet med å komme gjennom. Til slutt endte jeg opp med å dra bort og personlig prøve å huke tak i lederen, og fikk til slutt napp slik. Det første jeg måtte gjøre før jeg kunne starte datainnsamlingen var å signere et taushetserklæringsskjema som innebar at jeg på samme måte som veilederne i nav har taushetsplikt overfor brukerne som jeg ville møte på under observasjonene.

Det å finne og kontakte informanter er heller ikke alltid like lett, og utvelgelsen av mine informanter ble stort sett overlatt til tilfeldigheter. Min største utfordring var likevel det å få tilgang, og når jeg først fikk innpass på mottaket tok det ikke lang tid før jeg ble tildelt ansatte som lot meg bli med på brukermøtene sine. Ved de fleste tilfellene var det avdelingslederen som plukket ut informanter for meg. Kvinner var overrepresentert her, så det ble derfor naturlig at det kun var kvinner jeg fikk observert. Jeg opplevde det som at det var relativt kvinnedominert, og derfor kanskje også nokså representativt. Ettersom det var menn jeg observerte under de mer planlagte møtene, ser jeg ikke på dette som et stort problem. Denne variasjonen fanger derfor opp variasjonen i min gruppe og kan muligens være interessant. Ved alle møtene var det viktig med samtykke fra brukeren, noe vi fikk gjennom at veilederen startet møtet med å høre om det var greit for dem at jeg var der. Jeg opplevde aldri at noen sa nei, selv om vi gjorde det tydelig at det var helt frivillig og ikke ville påvirke deres relasjon til nav.

Til intervjuene spurte jeg i hovedsak de jeg hadde observert om de kunne være interessert i å prate mer med meg. I tillegg foregikk rekrutteringen i en viss grad ved hjelp av

snøballmetoden der personer som allerede inngikk i prosjektet anbefalte andre ansatte jeg kunne kontakte. Jeg fikk kontaktinformasjon til mulige informanter av personer jeg allerede hadde intervjuet, og tok videre kontakt på den måten samt at det ble sendt ut en felles mail på kryss av avdelinger med forespørsel om intervju hvor ansatte kunne melde seg. Jeg delte også ut informasjonsskriv om studien under mine observasjonsdager på mottaket slik at folk kunne ta direkte kontakt med meg hvis de ønsket å delta. Jeg endte opp med å observere fem veiledere til sammen på mottaket og oppfølging<sup>20</sup>, og jeg observerte i totalt 11 timer fordelt på flere dager. I tillegg til dette fikk jeg en ekstra observasjonsdag hvor jeg tilbragte litt tid sammen med en bruker, og dermed fikk oppleve et brukermøte fra den andre siden. Mens det innenfor oppfølging var snakk om maks to møter på en dag, kunne det i mottaket komme opp i over ti møter innenfor en to timers periode. Bortsett fra en informant, fikk jeg intervjuet alle jeg observerte i tillegg til åtte andre. Totalt endte jeg opp med 13 informanter, hvor 12 av disse ble intervjuet. Med tanke på at jeg har en kvalitativ tilnærming og dermed ikke ønsker å generalisere funnene, er det ikke nødvendig med et stort representativt utvalg. Det er viktigere å få et variert utvalg enn et stort utvalg. Ettersom det ofte er vanskelig å finne informanter, ønsket jeg ikke å ha strenge kriterier for utvelgelsen, men hadde likevel et håp om å få informanter med ulik alder og ulik arbeidserfaring, noe tilfeldighetene også gjorde at jeg fikk. Utvalget besto både av ansatte som var relativt nyutdannet og ansatte som hadde jobbet innenfor nav og lignende arbeid lenge. Aldersspennet varierte fra 29 til 63 år, og stillingsstørrelsen varierte fra 50-100%. Av de 13 informantene var det kun to menn, så for å beskyttes deres anonymitet vil jeg bruke pronomenet «hun» der de omtales i empirien<sup>21</sup>.

For å få en oversikt har jeg plassert alle informantene med relevant informasjon inn i en tabell. Rekkefølgen av informantene er tilfeldig plassert og henger ikke sammen med informantnummer som brukes i analysekapitlene senere. På denne måten kan ikke informasjon gitt her og sitater fra intervjuene spores tilbake til den enkelte.

---

<sup>20</sup> Forklaring av de ulike avdelingene kommer senere under avsnitt 4.2.

<sup>21</sup> Det handler om etiske hensyn som legger føringer på hva som kan gjøres her, og vil forklares nærmere senere

Fiktive navn	Aldersgruppe	Avdeling	Stillingsstørrelse
«Hanne»	26-31	Arbeidsoppfølging - Standard og situasjonsbestemt innsats	Heltid
«Silje»	31-36	Arbeidsoppfølging - Standard og situasjonsbestemt innsats	Uvisst
«Karoline»	58-63	Mottaket	Deltid
«Stine»	50-55	Mottaket	Deltid
«Julia»	40-45	Mottaket	Deltid
«Marie»	31-36	Oppfølging – varig/ spesielt tilpasset	Heltid
«Ruth»	40-45	Oppfølging - Ungdomsavdelingen	Heltid
«Tuva»	58-63	Oppfølging - Ungdomsavdelingen	Uvisst
«Oda»	45-50	Mottaket	Heltid
«Ragnhild»	26-31	Mottaket	Uvisst
«Linda»	40-45	Oppfølging - Introduksjonsavdelingen	Heltid
«Mia»	40-45	Oppfølging - Jobbhuset	Heltid
«Kristin»	36-41	Mottaket	Deltid

*Tabell 1. Informasjon om informantene*

Intervjuene ble tatt på tidspunkt og på steder som informantene selv foreslo for å gjøre det så naturlig som mulig for dem. Flesteparten fant sted på nav med unntak av et som ble foretatt på en kafe etter informantens ønske. For mange vil det å bli intervjuet på eget område være mest avslappende fordi de da får muligheten til å organisere konteksten på sin måte (Hammersley et al., 1987). Det ble brukt båndopptaker på alle intervjuene, og disse ble transkribert i kort tid etter de var utført. Hvert intervju tok rundt en time, mens observasjonstiden varierte ut ifra om det var planlagte oppfølgingsmøter eller sporadiske møter i mottaket. Et oppfølgingsmøte kunne ta mellom 30 og 45 minutter, mens møtene i mottaket varte fra 2 til 25 minutter. I mottaket var det derfor naturlig å følge en ansatt i noen timer av gangen, for å få med så

mange møter som mulig. Etter å ha transkribert intervjuene og skrevet ned alle observasjonsnotatene satt jeg igjen med 276 sider med rådata. Jeg transkriberte intervjuene ordrett og inkluderte latter, lange pauser og kremting. Stemmeleie og kroppsspråk ble derimot ikke tatt med, med mindre det var noe som skilte seg veldig ut.

### **3.9 Metodologiske utfordringer**

I tillegg til utfordringene som er nevnt til nå, så er det også andre faktorer som spiller inn på både prosessen og analyseresultatene. Når det kommer til resultatenes troverdighet tenker man på hvor pålitelige de innsamlede data er, og hvorvidt metodene er etterprøvbare (Thagaard, 2003). En utfordring ved etterprøvbareheten i kvalitative studier er at menneskene som blir studert er dynamiske og i stadig endring. Ved bruk av intervjuguide og en nøyaktig beskrivelse av selve prosessen kan studiens reliabilitet til en viss grad ivaretas. En annen måte er å sikre at dataene er både konkrete og nøyaktige, noe en som forsker blant annet får til ved bruk av lydopptak hvor en har tilgang til både hva og hvordan informantene uttrykker seg (Ryen, 2002).

Som nevnt tidligere så kan derimot interaksjonen mellom forsker og informant påvirke utfallet (Kvale et al., 2015). Selv om jeg forsøkte å være så objektiv som mulig og under intervjuene tenkte over hvordan jeg formulerte spørsmålene mine, så er det sannsynlig at min rolle og væremåte kan ha påvirket informantene. Om andre forskere ville fått akkurat de samme historiene og tankene vil altså være vanskelig å si. Kanskje hadde informantene svart noe helt annet hvis det var andre som foretok intervjuet. Slike ting er vanskelig å spekulere i. Atkinson og Hammersley (1987) hevder derimot at all samfunnsvitenskapelig forskning har en innboene refleksiv karakter, ved at vi som forskere også er en del av den sosiale verden som vi studerer. Dette er en etnometodologisk tankegang, at historier og tanker som blir fortalt henger sammen med hvilken sammenheng og kontekst det blir fortalt i, hvem som deltar i samtalen og hvordan samspillet mellom de involverte er (Johansson, 2005). Miller og Glassner (2011) tar også opp hvordan forskerens refleksivitet er viktig og at faktorer som kjønn, alder og væremåte kan påvirke informantene. Det er også mulig at det kan oppstå andre tolkninger og konklusjoner av andre ut ifra datamaterialet ettersom intervjusitater er plukket ut og tolket etter mitt eget skjønn, på samme måte som observasjonene er formet av mitt eget blikk. På grunn av dette hevdes det at en bør inkludere mange sitater og presentere ulike forslag til alternative forklaringer slik at leseren selv kan bedømme forskerens tolkning (Johansson, 2005).

Når det kommer til feltarbeidet, så var det til tross for at jeg ikke foretok meg skjult observasjon en liten utfordring å ta feltnotater. Ettersom observasjonen foregikk i såpass små rom<sup>22</sup> var det veldig åpenlyst at jeg satt der og noterte, og jeg opplevde til tider at det kunne være litt forstyrrende og at de involverte ble svært observante på at jeg var der. Uavbrutt skribling kan som Hammersley og Atkinson (1987) presiserer bli oppfattet som upassende og truende selv om det er et naturlig miljø for å ta notater. I de tilfellene hvor jeg følte at det ikke passet seg å notere forsøkte jeg så godt jeg kunne å tenke gjennom hva jeg ville skrive, og skrev det så ned ved første mulighet. Det vil som nevnt være naturlig å tenke seg at tilstedeværelsen min kan ha påvirket samhandlingen (Fangen, 2004). Om de involverte ville ha oppført seg annerledes om jeg ikke var tilstede, er derimot vanskelig å vite. Det er derfor viktig å være bevisst på hvordan denne tilstedeværelsen eventuelt kan ha formet dataene (Hammersley et al., 1987).

En annen metodologisk utfordring er prosjektets validitet og gyldighet, som handler om hvorvidt en faktisk undersøker det en skal (Kvale et al., 2015). Som nevnt tidligere vil forskerens forforståelse og fortolkning ha mye å si for hvordan dataen blir forstått, og det er derfor vanskelig å garantere at jeg har forstått alt som informantene formidlet på riktig måte. Men for å styrke validiteten ble det utført ulike forberedelser for å styrke kunnskapen om temaet slik at jeg kunne vurdere funnene mine opp mot tidligere forskning i tillegg til å ha en teoretisk bakgrunn i bakhodet gjennom hele datainnsamlingen. Ifølge Silverman (2011) er validitet også et vanskelig begrep innenfor kvalitativ forskning fordi data skapt her ikke er like etterprøvbart slik som talldata innenfor kvantitativ forskning. På grunn av dette er det desto viktigere å presentere funnene på en overbevisende måte slik at leseren tror på at det representerer virkeligheten, og samtidig får muligheten til å trekke egne konklusjoner. Ved hjelp av gode beskrivelser av settingen som blir studert bør leseren også få nok informasjon til å vurdere om resultatene er overførbare til andre settinger (Ryen, 2002). Det er viktig at forskningen oppfattes som troverdig, noe som er nært knyttet til dataenes kvalitet (Thagaard,

---

<sup>22</sup> Rommene som blir brukt til brukermøtene er veldig små, her er et av de større hvor det er en hel pult imellom bruker og ansatt som begge sitter tett opp til en dør på hver sin side av rommet.





2003). Når det kommer til forskning som har en tolkende tilnærming vil det derimot aldri kunne bli en avsluttende analyse, men vil være en mer åpen forskning med et snev av uforutsigbarhet (Johansson, 2005). Ved hjelp av dette metodekapittelet, samt teorikapittelet så håper jeg likevel at leseren får en innsikt i hvordan jeg har gått frem for å samle inn data og dermed klarer å ta stilling til kvaliteten på forskningen. Nå vil jeg videre presentere det empiriske utgangspunktet mitt tydeligere og begrunne hvorfor jeg velger å se på akkurat ansatte på nav.

## 4. Empirisk utgangspunkt

Når det kommer til empirisk utgangspunkt, så kunne det i teorien ha vært nesten en hvilken som helst sosial institusjon. Det viktigste kravet var at det måtte være en form for servicebedrift hvor de ansatte hadde jevnlig kontakt med kunder/brukere. Jeg valgte av ulike grunner å se på frontlinjeansatte på nav. Jeg vil her kort ta for meg noen sider ved nav som gjør dette til en spesielt egnet bedrift å studere emosjonelt arbeid i, samt gi en kort beskrivelse av de ulike avdelingene hvor mine informanter holdt til.

### 4.1 Hvorfor nav?

Nav som organisasjon skiller seg ut i den forstand at det kommer mange brukere som ikke nødvendigvis har et stort ønske om å være der i motsetning til for eksempel kunder i en butikk eller restaurant. Det å skulle se på emosjonshåndtering til ansatte som kan møte på flere utfordrende og vanskelige situasjoner er både spennende og nødvendig for å få en forståelse for hvor krevende slike jobber muligens kan være.

Nav er en veldig aktuell arbeidsplass nå, mye på grunn av den store etterspørselen etter jobber som har kommet etter både flyktningkrisen og oljekrisen. Spesielt sistnevnte har ført til en stor pågang, og en mer variert brukerkrets. Nå kommer det kanskje flere som er vant til å tjene mer enn det veilederne selv på nav gjør, og som kanskje har andre krav og forventninger til ny jobb. Dette er noe som kan være med på å påvirke ansattes jobbhverdag, og det er en brukergruppe som kanskje krever andre håndteringsmåter.

Det er også ti år siden nav-reformen (Jordheim, 2016). Medias dekning av nav og befolkningens opplevelse har vært mye omdiskutert, og nav er en arbeidsplass som mange har en mening om<sup>23</sup>. Det blir skrevet mye om nav<sup>24</sup>, og mye av det er altså negativt. Dette er ting som kan være interessant å ta opp når det kommer til de ansattes hverdag her. Hvordan påvirker det dem at arbeidsplassen deres får så mye negativ omtale? Hemmer det dem i arbeidet i noen som helst grad? Og lar de seg påvirke av det som blir skrevet? Det er ekstremt

---

<sup>23</sup> Eksempler på nyhetsartikler; <http://www.adressa.no/meninger/ordetfritt/2017/02/08/Det-er-lett-%C3%A5-v%C3%A6re-t%C3%B8ff-i-kjeften.-Jeg-har-ogs%C3%A5-slengt-med-leppa-om-late-arbeidss%C3%B8kende-mens%C3%A5-ble-jeg-h%C3%B8yst-ufrivillig-arbeidsledig-14188992.ece> (hentet 08.03.2017), <http://www.adressa.no/meninger/2017/02/05/Den-dagen-Nav-tok-fullstendig-livsgnisten-fra-meg-14164856.ece> (hentet 08.03.2017), <http://www.vg.no/nyheter/meninger/nav/feilslaatt-nav-ytelse-gjoer-unge-til-sosialklienter/a/23799091/> (hentet 08.03.2017).

<sup>24</sup> Et googlesøk på nyheter som omhandler nav får opp 4 450 000 treff

mye fokus på brukerne og deres opplevelser av servicen de mottar. Spesielt i media er det alltid dette som kommer opp når nav-ledere blant annet snakker om hva de ønsker å fokusere på (Sæther, 2016, s. 16-17). Kan dette presset gå utover de ansatte? Akkurat når det kommer til nav brukes det mye tid på å skrive om hvordan brukere opplever servicen på nav, og lite om hvordan de ansatte opplever det.

## 4.2 Presentasjon av avdelinger

Ettersom nav er en stor organisasjon fant jeg det interessant å se på ulike avdelinger og spesialiseringer. Informantene mine befant seg enten innenfor publikumsmottaket eller ulike oppfølgingsavdelinger. Det var gunstig ettersom dette er de avdelingene som i hovedsak har mest kontakt med brukere i det daglige. I analysen vil som nevnt ikke informantene kobles mot bestemte avdelinger, men en presentasjon av de ulike avdelingene gis her for å kunne styrke leserens bakgrunnsforståelse<sup>25</sup>.

I *publikumsmottaket* (videre kun kalt for mottaket) er det sporadiske møter i tillegg til spesialisering på nødbolig og det er ofte det første møtet mange brukere har med nav. Ansatte som jobber her kan sjeldent vite hvem som kommer, og kan derfor ikke planlegge dagene sine ut ifra hvem de skal ha kontakt med.

Når det kommer til *oppfølging* har jeg vært i kontakt med ansatte innenfor dette som har ulike fagområder. *Ungdomsavdelingen* fokuserer på oppfølging av ungdom, hvor noen spesialiserer seg på ungdom som får et innsatsbehov som er spesielt tilpasset. Her har de med brukere fra 16-25 år. Det finnes også oppfølging som kalles for *varig* eller *spesielt tilpasset* som følger opp brukere som er over 25 år som har ekstra tunge bistandsbehov på grunn av rus, psykiatri eller familieproblematikk. Brukere som ikke krever spesielt tung og tett oppfølging, men som klarer seg bedre selv havner inn under ordinær arbeidsoppfølging som kalles for *standard og situasjonsbestemt innsats*. Det er også en oppfølgingsgruppe med *programrådgivere* som arbeider med flyktninger. I tillegg var jeg på *jobbhuset* som er en utvidet oppfølgingstjeneste av nav knyttet til aktivitetsplikt for sosialstøtten hvor de ansatte på mange måter arbeider tettere med brukerne, eller som de her kaller for deltakere<sup>26</sup>. Innenfor alle avdelingene og de

---

<sup>25</sup> Det må nevnes at det kan være flere avdelinger på nav som ikke blir tatt med ettersom jeg kun nevner de avdelingene som mine informanter befant seg innenfor

<sup>26</sup> Samtlige av informantene bruker betegnelsen brukere, noe som er grunnen til at jeg bruker det istedenfor medlemmer, klienter, kunder, deltakere etc

ulike fagområdene har de ansatte tett kontakt med sin brukerkrets, og store deler av arbeidsdagen går bort til brukermøter, noe som gjør alle arbeidsområdene aktuelle for min problemstilling. Oppfølgingsmøtene er i motsetning til møtene på mottaket planlagte, og ansatte har der mer frihet til å strukturere dagene sine og hvordan de setter opp møtene.

## 5. Analyse

I dette kapittelet vil jeg først beskrive analyseprosessen, hvordan jeg ut ifra rådata har laget deskriptive enheter og analytiske kategorier. Deretter vil jeg bruke de valgte kategoriene som bakgrunn for resten av oppgaven, ved først å presentere dem før jeg senere vil diskutere og drøfte dem opp mot teoriene til Hochschild og Goffman i neste kapittel. I tillegg vil jeg begrunne mitt valg av analysemåte, og også se på kritikk rettet mot det. Observasjons- og intervjudata kan nemlig analyseres på mange ulike måter. Jeg velger i første omgang å gjøre en klassisk innholdsanalyse, men jeg vil også argumentere for hvorfor det kan være hensiktsmessig å foreta analyse som er mer narrativt i tillegg.

I analyseprosessen så vil det være visse momenter som er viktig å tenke på uavhengig av hvilken analysemåte en tar utgangspunkt i. En ting er at det stilles krav til behandlingen av den innsamlede dataen slik at en som forsker ikke kun leter etter det en ønsker å finne (Ryen, 2002). En annen ting er å forsøke å unngå for enkle forklaringer av fenomenet. Med min problemstilling så ønsker jeg å se på det emosjonelle arbeidet til nav-ansatte, og ved hjelp av en bred teoretisk tilnærming og kunnskap om tidligere forskning rundt temaet har jeg forsøkt å unngå at det blir for enkelt. Ettersom emosjonelt arbeid er svært vidt, vil det være ulike faser og momenter som kan ha innvirkning på hverandre og dermed påvirke den ansattes arbeidshverdag og emosjonelle arbeid. En siste ting er at den kulturelle settingen hvor fenomenet studeres kan legge føringer på formidlingen av data ut ifra forskerens og informantens tanker (Ryen, 2002). Som nevnt under metodologiske utfordringer i avsnitt 3.10, kan det for eksempel være at noen av informantene tilpasser historiene til settingen og med et ønske om å fremstå på spesielle måter (jfr. Goffmans inntrykksstyring beskrevet i teorikapittelet under avsnitt 2.1.).

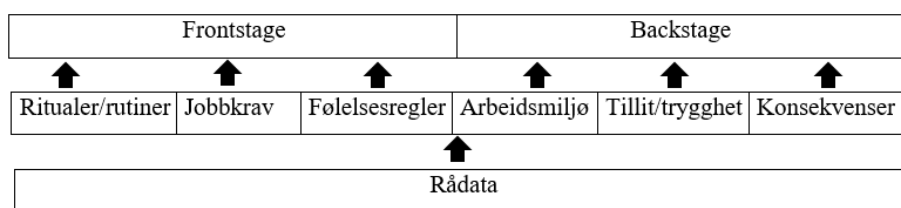
Det å analysere er en dynamisk prosess hvor forskeren må prøve ut ulike ideer, eliminere noen og gå dypere inn på andre før konklusjoner kan bli tatt (Corbin & Strauss, 2008). For å få en oversikt over datamaterialet er det derfor viktig å forenkle og strukturere og dermed forsøke å redusere noe av kompleksiteten (Jacobsen, 2005). Det første trinnet i en analyseprosess vil derfor være å lese grundig gjennom datamaterialet for å bli godt kjent med det og hvordan det ser ut i forhold til tidligere teorier og til det en hadde sett for seg og forventet (Hammersley et al., 1987). Slike forventninger og teoretiske ideer er viktig å ha i den forstand at det hjelper forskeren til å kunne identifisere overraskende og interessante

fenomener. Jeg vil nå forklare konkret hvordan jeg har gjort analysearbeidet og avslutningsvis vise en skjematisk oversikt over enheter og kategorier før jeg går videre til å presentere dem grundigere ved hjelp av sitater fra informantene.

## 5.1 Fra rådata til analyse

En måte å kunne redusere noe av datamengden på, er via en induktiv prosess å gruppere rådata inn i deskriptive enheter, for deretter å sortere de inn i analytiske kategorier (Ryen, 2002). Deskriptive enheter kan være aktiviteter, steder eller andre relevante tema som kan stå alene (Ryen, 2002, s. 145). Jeg endte til slutt opp med seks deskriptive enheter hvor noen også hadde flere nyanser og dermed fikk deskriptive underenheter.

For å redusere data ytterligere, kan en konstruere analytiske kategorier som en kan plassere enhetene innunder. Kategoriene kommer fra forskerens egen analytiske tenkning og vil derfor slik som nevnt tidligere kunne føre til at andre forskere hadde analysert det annerledes. I mitt tilfelle bygger jeg kategorier med fotfeste i data og inspirert ut ifra teori og begrepsapparatet til Goffman og Hochschild. Mens de deskriptive enhetene er inspirert av begge, har de to kategoriene fått navn fra Goffmans dramaturgiske teori om iscenesetting omtalt i teorikapittelet under avsnitt 2.1. I figur 1 vises en skjematisk fremstilling av hvordan rådata ble delt inn i deskriptive enheter som igjen ble slått sammen til disse analytiske kategoriene, og jeg vil senere presentere data som kategoriene er bygd på.



*Figur 1. Den analytiske prosessen*

## 5.2 Utfordring ved klassisk innholdsanalyse

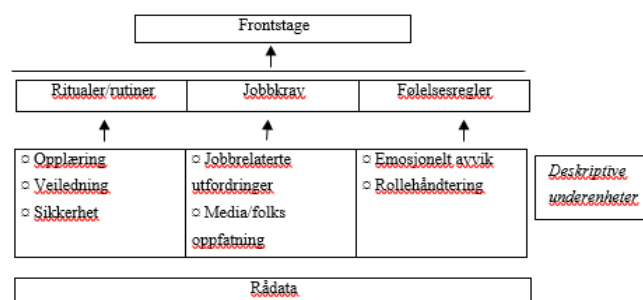
Et problem med å kun bruke tradisjonell innholdsanalyse er at det fort kan bli for beskrivende og overfladisk. For å få en dypere forståelse av det som blir fortalt kan det være en fordel å kombinere innholdsanalyse ved å også analysere form og uttrykk (Holstein & Gubrium, 2004; Johansson, 2005). Jeg velger derfor å bruke innholdsanalyse slik som beskrevet over, i tillegg til at jeg etterpå i den analytiske drøftingen også vil se mer narrativt på datamaterialet. Ved

narrativ analyse kan en nemlig også se på hvordan en historie blir fortalt og hvorfor den blir fortalt akkurat slik, og ikke bare se på selve innholdet i den (C. Riessman, 2012). Dette er spesielt aktuelt i de tilfellene hvor informanter svarer med lange historier på enkle spørsmål, eller snakker seg bort om ting som ikke nødvendigvis er relevant for studien, men som på den andre siden også vil være en måte å håndtere emosjonsarbeid på. For mitt tilfelle vil dette være spesielt aktuelt å bruke på observasjonsdataene ettersom jeg der ikke kun er opptatt av innholdet i samtalene, men også av selve interaksjonen mellom de involverte. Med tanke på mitt teoretiske utgangspunkt er dette interessant å ta med ved å se på Goffmans syn på interaksjoner, og hvordan han mener at individer kontinuerlig jobber for å fremstille seg slik de ønsker å bli oppfattet og dermed også forteller historier på en måte som gjør at de unngår å miste ansikt. Kanskje er det også noen som er mer opptatt av å presentere noe dramatisk/spennende for et publikum enn kun å gi informasjon til en mottaker (C. Riessman, 2012). Informanter kan på grunn av dette påvirke hvordan de blir fremstilt ved hjelp av historiene de forteller, noe som igjen blir opp til forskeren å tolke.

En annen kritikk av klassisk innholdsanalyse er at man bare er opptatt av svarene, noe som betyr at en mister mye annet, spesielt i mitt tilfelle hvor jeg også er interessert i roller og relasjoner i det sosiale møtet, og ikke kun selve svarene. På tross av at det er en del utfordringer med klassisk innholdsanalyse, så velger jeg likevel å bruke det først fordi det er en måte å få god oversikt på og få vist frem hva dataene handler om. I tillegg kan en se mye av Hochschild ved å bruke denne analysemetoden. Nå vil jeg derfor først presentere datainnholdet som kategoriene er bygd på, før jeg i neste kapittel vil gå nærmere inn på datamaterialet, samt koble det mer opp mot observasjonsmaterialet mitt og teoriene til Hochschild og Goffman.

### 5.3 Frontstage

For å se på hvordan ansatte opplever og håndterer det emosjonelle arbeidet på jobb, har jeg valgt å dele det inn i to hovedkategorier, nemlig hva som skjer frontstage – på scenen, og hva som skjer backstage – bak scenen. Jeg vil se på hvordan det som skjer bak scenen virker inn på det som skjer på scenen i møte med brukere, og vil med dette vise hvordan frontstage



Figur 2. Frontstage – på scenen

og backstage derfor har en gjensidig påvirkning til hverandre vet at det som skjer i den ene settingen virker inn på den andre.

«*Frontstage*» handler altså om alt som skjer på den såkalte scenen, og jeg vil vise hvordan jeg ut ifra utdrag av rådata har dannet noen deskriptive enheter som igjen har gjort grunnlaget for at dette defineres som en analytisk kategori. Utdypelsen av kategorien med deskriptive enheter og underenheter vises i figur 2.

### **5.3.1 Ritualer/rutiner**

På bakgrunn av datamaterialet fant jeg at mange av informantene snakket om ulike arbeidsrutiner, noe som kan bindes opp mot Goffmans (2005) tanke om *ritualer*. Dette spiller en sentral rolle i hvordan det emosjonelle arbeidet blir håndtert på scenen. Denne deskriptive enheten har dermed blitt konstruert på bakgrunn av ulike utsagn som nettopp handler om ulike rutiner eller ritualer de ansatte gjennomfører i løpet av arbeidsdagen, som kan knyttes opp mot det emosjonelle arbeidet. Noen ritualer har de tatt opp selv, mens andre har blitt tatt opp som følge av at jeg har stilt spørsmål rundt det. Spørsmålene jeg har stilt vedrørende dette har jeg tatt opp mye på bakgrunn av observasjoner jeg foretok meg før intervjuene tok plass. Jeg velger å dele enheten opp i underenheter og se spesielt på rutiner de har for opplæring, for ulike typer veiledning og for sikkerheten. De to siste kunne ha vært plassert under opplæringsrutiner, men jeg velger å dele det opp både for å gjøre det mest mulig oversiktlig, i tillegg til at det er flere faktorer med veilednings- og sikkerhetsrutiner som ikke nødvendigvis har noe med opplæring å gjøre.

#### ***Opplæringsrutiner***

Under intervjuene så har jeg spurt alle informantene om hva slags opplæring de selv har fått, og hvilke rutiner de har gått igjennom. Dette fordi jeg har vært interessert i å høre om det finnes noen rutiner for opplæring som tar opp det emosjonelle ved arbeidet, og ulike situasjoner det vil være mulig for dem å komme opp i. Det viser seg at den opplæringen informantene har fått i liten grad har tatt opp dette, men at det i hovedsak dreier seg om opplæring av selve systemet og at de etter det ofte bare blir satt rett ut i arbeidet med brukermøter uten noe særlig forberedelse på hva som kan møte dem, slik som noen av informantene her beskriver;



*«Jeg tror det er grunnen til at veldig mange kanskje ikke blir så lenge i nav, for de får det sjokket. Ikke var helt forberedt, for de ser for seg mye saksbehandling i nav men så glemmer de at når du er i nav så møter du folk i krise.» (Informant 9).*

*«Det var vel egentlig bare learning by doing. Vi måtte bare hoppe rett ut i det, og finne ut av det så godt vi kunne.» (Informant 1).*

*«Ja hva heter det for noe, learning by doing. Og det er det jo en del av nå også, men de får nok mer opplæring nå enn, de har satt i gang noe opplæringsystem for nyansatte som går over en viss periode» (Informant 5).*

Det viser seg også at opplæringsrutiner er noe som det blir snakket om på noen av avdelingene;

*«Det er for dårlig strukturert opplæringsplan for nyansatte. Det er mye en på en måte må finne ut av selv underveis. Ja så det er en sånn standard tilbakemelding på vår avdeling, at vi savner en enda bedre opplæring» (Informant 11).*

På bakgrunn av dette har jeg også stilt spørsmål om hva de mener vil være bra eller ideell opplæring å gi til nyansatte for at de skal kunne gjøre en god jobb og attpåtil unngå å få det sjokket som noen av informantene nevner. Flere av informantene har meninger rundt dette, hvor det som går igjen som ideelt, er nok tid og mer skulder-til-skulder opplæring;

*«Så det at du får en god og trygg opplæring før du blir kastet ut i det, eller at du hele tiden har en fadder (...) Jeg tenker jo det å sitte skulder til skulder på de forskjellige arbeidsoppgavene, trygge de på data, vi har jo mange fagsystemer folk skal inn på. Det er absolutt det beste, skulder til skulder. Og ikke minst, lang tid. Vi opplever dessverre at personer som kommer inn til oss blir nærmest kastet ut i et mottak og må stå på kømaskinen. Ikke lurt. Nei» (Informant 2).*

*«Så jeg tenker det viktigste er å ha et fagmiljø som åpner for at man kan spør kolleger om spørsmål, at du kan bli med kolleger på brukermøter eller kolleger kan bli med deg. Altså det er jo det som må være en god opplæring tenker jeg da.» (Informant 12).*

En av informantene påpeker derimot at det beste faktisk kan være å nettopp bare hoppe ut i det;

*«Det er jo faktisk det å bare bli satt ut i det. Ikke alene selvfølgelig, men bare begynne. Og det kokte i hodet mitt, i flere uker. Fordi det er voldsomme inntrykk med de som sitter der, men så er det også alt det andre, ja.»*  
(Informant 7).

Noen av informantene tar også opp at det i tillegg til god opplæring, kan ha mye å si hva slags bakgrunnskunnskap og erfaringer nyansatte har, både for at de skal kunne gjøre en god jobb, men også for at det ikke skal bli for krevende for dem i starten;

*«Man bør nok ha en del erfaring fra før av for å kunne jobbe her. Så du må ha litt, du skal tåle litt, og du skal være veldig nysgjerrig på mennesker da.»* (Informant 6).

*«Helst ha litt arbeidserfaring og livserfaring. Ja, jeg tror de nyutdanna nye kan fort bli litt skremt hvis ikke de har noen arbeidserfaring fra før av. For du må tåle litt, ja du blir jo skjelt ut og, du blir jo kalt de styggeste tingene en kan bli kalt»* (Informant 9).

### ***Veiledningsritualer***

Når informantene snakker om opplæring som foregår skulder til skulder, så handler det mye om det å få en slags veiledning på hvordan arbeidsoppgavene skal utføres. Veiledning handler derimot om mye mer enn kun opplæring, noe som gjør det relevant å lage en egen underenhet om nettopp det. I tillegg til veiledning som foregår i forbindelse med opplæring, vil det være veiledning i form av debrifing i etterkant av hendelser samt en mer uformell form for veiledning gjennom kollegaer på en daglig basis, noe som ikke har noe med opplæringsrutiner å gjøre. Det finnes mange ulike former for veiledning på en arbeidsplass, og jeg vil senere komme inn på hvor viktig informantene sier at det kollegiale vil være for å komme seg greit gjennom arbeidsdagen. Da handler det både om sosialt samvær og det å ha et godt arbeidsmiljø bak scenen, i tillegg til en grad av kollegial veiledning. Hvordan rutinene for dette er vil jeg ta opp her, ettersom det henger sammen med den forestillingen som blir gjort på scenen (altså i frontstagesettingen).

Når det kommer til mer formell faglig veiledning, så oppgir flere av informantene at det er klare rutiner på dette etter at jeg har spurt dem om hvordan det fungerer. Fordi det finnes mye litteratur som omhandler veiledning og hvordan det blant annet kan forebygge utbrenthet, har jeg hatt et ønske om å høre informantenes tanker rundt veiledning, og har derfor spurt om de har noen rutiner for noen organisert form for veiledning eller debrifing. På de fleste

avdelingene er det et stort fokus på veiledning, men informantenes opplevelse av dette varierer og det er tydelig at de legger ulike ting ned i det.

*«Det blir alltid, i den grad du har behov for det selv så får du tilbud om debriefing. Men, er det en vanskelig samtale så tar du det der og da med dine kollegaer»* (Informant 2).

*«Hvis det er veldig vanskelig så kan jeg godt gå til leder og spør om hun har tid til en debrief.»* (Informant 3).

*«Det er viktig å spare noe tid i mellom møter til debriefing hvis det er det man trenger»* (Informant 6).

*«Det er nok psykolog og sånt, og veiledning med sjefen holdt jeg på å si, leder, men også tilbud om psykolog syns jeg å ha hørt. Men i hvert fall veiledning med leder, i etterkant av for eksempel ja noe sånt voldsomt eskalerte ting, hvis de da kaster pulten eller kommer med en sånn direkte trussel.»* (Informant 7).

På samtlige av avdelingene blir det også satt av ca en time i uka hvor de ansatte møtes for å snakke om uka og eventuelle vanskelige hendelser som har dukket opp, slik noen av informantene her beskriver;

*«Og så har vi sånn oppsamlingsheat en gang i uka hvor vi, ja hva har rørt seg den siste uka.»* (Informant 6).

*«Vi har et møte i uka som er vårt møte hvor vi kan ta opp saker som vi ønsker, eller situasjoner og problemstillinger. Men vi er ikke noe flinke til å bruke det, og jeg tror kanskje det forumet er litt for stort»* (Informant 3).

En av informantene mener derimot at en gang i uka er for lite, noe jeg vil ta nærmere opp i neste kapittel;

*«Flere opplever at vi kunne hatt mer rom for det, og kanskje hver dag. Nå er det bare en gang i uken, da har vi fagmøte. Men det å ha kollegaveiledning det savner vi ganske mye.»* (Informant 4).

Når det kommer til vanskelige brukermøter, så er det som sagt rutiner på at dette kan tas opp med leder, samt i et oppsamlingsmøte i slutten av uka. Flere av informantene har derimot andre ritualer i tillegg til dette for å komme seg greit gjennom slike møter. Hos samtlige er det en enighet om en må lære seg å ikke ta seg nær av nedlatende brukere. Noen har for eksempel en rutine på å bruke regelverket aktivt for å hindre at brukere blir irriterte på dem som individer, men heller på nav som system. Dette er ikke en evalueringsundersøkelse, ettersom

min interesse er noe bestemt annet, men det er viktig å få frem hvordan de ansatte gjør ting på forskjellige måter. Det siste om å bruke regelverket for å hindre at brukere blir irriterte på dem, er en måte å distansere seg personlig fra det og fremheve at de bare må følge reglene, det samme som Goffman (1992) definerer som rolledistanse. Både håndtering av krav og regler og rolledistanse vil jeg komme nærmere inn på senere.

### ***Sikkerhetsrutiner***

*«Det er mye å tenke på. Mye. Ja, som i forhold til hva som kan skje, hvor alle nødutganger er. Skal vi tenke på publikum eller oss selv, kommer helt an på hva slags type trusselsituasjon det er. Det hjelper veldig godt å ha trent litt på det»* (Informant 3).

Rutiner for sikkerheten er også spesielt viktig i hverdagen på nav, og jeg har vært interessert i å finne ut av hvor mye informantene egentlig legger i dette, om det er noe de tenker på og eventuelt bekymrer seg over. Dette går også ut over opplæringsrutinene ved at dette er rutiner som de kontinuerlig må gå gjennom. Som nevnt så kan menneskene de møter på være i en kritisk livssituasjon, og en hører jo om hendelser og historier av mer voldelig karakter som har utartet seg på ulike nav-kontor<sup>27</sup>, noe som viser seg å også være tilfelle på dette nav-kontoret;

*«Nå var ikke det noe med at de var misfornøyde med nav, men det var en intern konflikt mellom to gjengmiljø. Så de begynte jo å sloss inne i det lille lokalet, og sånt. Og den ene havnet jo i en glassdør. Så hele glasset knuste jo og døra ble jo ødelagt, og det rant. Da kom selvfølgelig politi og ambulanse, for det var jo blod og kuttskader.»* (Informant 5).

Sannsynligvis mye på grunn av hendelser som dette, så er det et stort fokus på nettopp sikkerhet på nav-kontoret. Det er klare rutiner på hvordan trusler for eksempel blir håndtert, selv om det ikke nødvendigvis ligger noe i det så skal alle bli tatt alvorlig. Det er også rutiner for å ta vare på de som får trusselen mot seg;

*«Det ble en sånn trussel, men det var en trussel som var tom da, men vi måtte politianmelde det og ta det alvorlig»* (Informant 10).

---

<sup>27</sup>Eksempler på voldelige hendelser; mann som knuste 34 vinduer på nav <http://www.tv2.no/a/8820429/> (hentet 21.03.2017), og mann som truet nav-ansatte med øks <https://www.nrk.no/vestfold/mann-domt-for-trusler-mot-nav-ansatte-1.12996681> (hentet 21.03.2017).

*«De som fikk den trusselen, de ble veldig ja godt tatt ivare på av både leder og de fikk tilbud om sånn psykologhelsetjeneste, og coachingteam og oppfølging og alt som er» (Informant 9).*

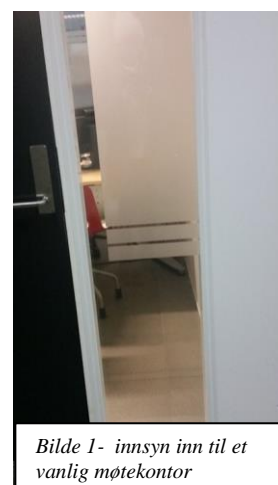
Det viser seg også at flere av informantene har hverdagslige rutiner på ting de gjør før de skal ha et brukermøte som går direkte på sikkerheten, som for eksempel å sjekke møterommet på forhånd for å se hvordan rømningsveiene er og for å fjerne ting fra bordene;

*«Og så ser jeg hvis det ligger noen penner på bordet så tar jeg alltid de vekk. Ja veldig overrasket over ting som liggende på bordene» (Informant 10).*

*«Det er ikke alle som gjør det, men før jeg går inn i et møte så sjekker alltid jeg møterommene. Tar alltid vekk kopper, lar aldri en kopp ligge igjen, jeg er jo sånn tar til og med og fjerner penner og tusjer» (Informant 9).*

*«Sånn som jeg sitter her nå så har jeg jo fritt utsyn til skoene og buksene til folk. Jeg ser alltid på det. Så bare på den lille firkanten der, og så har vi faktisk. Ser du den stripa vi har fått vekk der?! Så ja, den er litt grei, akkurat der. Og da peiler du folk inn med en gang. De ti sekundene som du kan se, det betyr en del altså. Du kan sile litt ut der, du kan det. En liten ting som betyr mye, det er det altså» (Informant 5).*

Siste sitat her er et eksempel på et ritual denne informanten foretar seg før hver eneste person trer inn i rommet, og viser hvordan det også er mulig å forberede seg i en viss grad til å møte brukere en ikke vet noe om på forhånd. Bilde 1 viser hvordan de fleste vinduene på møterommene på nav-kontoret ser ut etter at de endret på glasset til at de faktisk har en liten glipe hvor de kan se ut.



En annen informant reflekterer over hva hun gjør hvis det skulle skje noe, og som med mange av de andre er det tydelig at dette er ting de har tenkt gjennom før;

*«Jeg er nok en av de som har tenkt gjennom hva jeg skal gjøre hvis noe skjer. Så jeg har på en måte, jeg har ikke planen klar nøyaktig, men jeg vet sånn ca» (Informant 7).*

Alle informantene skal i teorien derimot vite hvilke rutiner som gjelder hvis det skjer noe, ettersom det blir satt opp ulike sikkerhetskurs for alle ansatte. Dette er som flere av informantene sier, et tiltak for at de skal få rutinene inn på hva de gjør hvis noe skulle skje;

*«Vi har sånn en gang i året, så kommer det sånn påminning fra politiet, har noe sånn sikkerhetsgreier»*  
(Informant 5).

*«Vi hadde sikkerhetskurs, og da tok han for seg alle scenarier som kan skje inne på et mottak. Det er et realistisk kurs, for ting kan skje. Det var jo kjempeflaut og ekkelt, men det var veldig veldig lærerikt. Lærte kjempemasse, hvordan man skal håndtere en person, det å aldri gå liksom rett bort, og det med å alltid være flere og det med å trekke seg fort ut av samtalen, så det er vi veldig nøye på her.»* (Informant 7).

Slike kurs hjelper de ansatte med å få en konkret rutineforståelse for hvordan de skal håndtere slike situasjoner, og det ser ut til at dette er noe informantene ser på som positivt. Som det kommer frem, så er det ikke ofte de har slike kurs, kanskje bare en gang i året. Informantene blir derimot nærmest daglig påminnet om at det kan skje uforutsette ting, både ved at de har Securitas som alltid står ute i mottaket, i tillegg til at alle brukere er lagt inn i et datasystem som de ansatte har tilgang til. Et eksempel er når ansatte taster inn ID-nummeret til en bruker på dataskjermen så kommer det opp en beskjed hvis det har vært problemer med denne personen tidligere;

*«Da er det sånne bokser på vårt datasystem som sier «vær alltid to i samtalen» for eksempel»* (Informant 2).

*«Og da får vi sånn gul eller rød sånn på vår data; utestengt fra nav, gå to i møte.»* (Informant 10).

Måten informantene snakker om dette på tyder på at slike beskjeder ofte kommer opp. Hvordan de derimot reagerer på å få en sånn beskjed varierer, hvor en informant ser på det som noe ekkelt ved at en ikke får noen forvarsel før vedkommende kommer inn på kontoret, mens en annen ser på det som en form for trygghet;

*«Ja hvordan kan jeg vite at id sånn og sånn er utestengt før du slår han opp på skjermen og sitter med han alene. Litt ekkelt.»* (Informant 2).

*«Det er ikke sånn at jeg har blitt skremt av det, mer sånn oi nå må jeg få hentet en til, det jeg stresser mest med. Skal jeg si at det er varsel på han eller henne, eller skal jeg bare si at nå henter jeg en til ( ...) Men jeg syns det er kjempebra at det kommer opp disse varslene, det viser noe om at her er det historikk som gjør at hvis samtalen nå plutselig går helt skeis, så er det ikke sikkert at det har noe med deg og det du sa, men at det er et eller annet som trigger, eller at det er noe som ligger under som ikke er så lett å forutse»* (Informant 3).

Hvordan slike sikkerhetsrutiner påvirker trygghetsfølelsen vil jeg komme tilbake til senere under backstage-kategorien. Siste sitat her er derimot et tydelig eksempel på emosjonelt

arbeid hvor informanten finner en måte å unnskyldte vanskelige brukere på ved å fortelle seg selv at det ikke har noe med henne å gjøre. Dette er en svært viktig del av hvordan en kan håndtere det emosjonelle arbeidet i frontstage settingen. Det å skulle håndtere alle mulige personer og situasjoner er nemlig en del av nav-ansattes hverdag og det er et av mange krav som stilles til dem i jobben deres. Jeg vil videre gå inn på neste deskriptive enhet hvor jeg nettopp tar opp ulike krav de ansatte må forholde seg til i møte med brukere.

### 5.3.2 Jobbkrav

*«Herligland og rike, det er klart folk kan være irritert på nav. Det er klart, men altså. Så, det er jo rettigheter og regler vi må forfølge»* (Informant 5).

På alle arbeidsplasser finnes det ulike jobbkrav, og hvordan disse oppleves kan påvirke ansattes arbeidsdag, spesielt hvis noen krav oppleves som mer krevende enn andre. Kravene som jobben innebærer vil derfor være grunnleggende for hvordan forestillingen på scenen blir utført, og er derfor en viktig deskriptiv enhet under denne kategorien. Nav-ansatte i frontlinjen kan forklares gjennom Lipskys (1980) beskrivelse av bakkebyråkratene. Han hevder at bakkebyråkratenes virkelighet ofte er langt ifra det byråkratiske idealet. Byråkratene arbeider på kontorene over, mens bakkebyråkratene må møte menneskene som blir påvirket av disse avgjørelsene, akkurat slik som frontlinjearbeiderne på nav gjør. Dette viser at Lipskys teori også gjelder i nav. Noen av informantene har også en tydelig bakkebyråkratisk tankegang;

*«For jeg vet etter alle de årene jeg har jobbet, at jeg kan mene hva jeg vil, for det skal være så demokratisk. Men når det kommer til syvende og sist så bestemmer sjefene allikevel. Og da syns jeg det, da gidder ikke jeg å bruke energi på å komme og diskutere omorganisering, skal vi gjøre sånn, skal vi gjøre sånn eller skal vi gjøre sånn»* (Informant 5).

*«Det skjer hele tiden nye teknologiske fremskritt som gjør at vi skal ha fokus på andre ting enn det vi kanskje har blitt opplært i eller det vi begynte med og sånne ting, at vi må endre oss vi også. Det er en kjempeutfordring»* (Informant 3).

Informantene blir bakkebyråkrater ettersom de må følge alle reglene i praksis. Som flere av informantene tar opp, er det svært mange regler å forholde seg til. Så hvordan en klarer å formidle dette til brukere vil ifølge flere av informantene være avgjørende hvor hvordan møtet går;

*«Jeg har et system å forholde meg til, et regelverk og lover som jeg må formidle og prøve å la de forstå»* (Informant 11).

*«Jeg har ikke lyst til å bli tolket som regelverket selv, men heller som en person som prøver å hjelpe bruker gjennom den uoversiktlige jungelen som nav sitt regelverk ofte kan være (...) Man blir egentlig litt sånn, et bindeledd mellom regelverket og brukeren. Det er viktig å ha mennesket i sentrum, men man kan heller ikke bryte reglene. I de tilfeller hvor man er et medmenneske men samtidig på bakgrunn av regelverket ikke kan hjelpe brukeren, så tenker jeg da går det veldig i hvordan man formidler dette til brukeren. Altså formidle dette med respekt og forståelse. Kontra gi et kaldt, et, holdt jeg på å si topdown svar» (Informant 12).*

Sitatet over er plassert her fordi denne informanten tar opp hvordan regelverket er et viktig jobbkrav som det kreves at de følger. Samtidig så henger mye av dette sammen med backstage-kategorien, og hvordan utøve empati på jobb, noe jeg vil komme tilbake til senere. Noe annet som dette sitatet peker på, er hvordan disse jobbkravene kan påvirke møtene. Et karakteristisk trekk ved bakkebyråkratenes arbeid er også det at det ofte preges av motstridende og uklare mål (Lipsky, 1980). Informantene mine tar opp hvordan de av og til opplever en konflikt mellom brukerens mål og forventninger og de organisatoriske målene, slik som en informant med hjelp av internt stammespråk sier at;

*«Utfordringen for mange her er nok det at det er mye nå som vi ikke skal veilede på, mye på grunn av at det er en ny kanalstrategi. Altså at mest mulig skal gå på selvbetjeningsløsninger» (Informant 3).*

Det er flere som er opptatt av å påpeke hvordan de må følge reglene som politikerne lager;

*«En del ting er jo også vanskelig i forhold til at vi utøver også det politikerne bestemmer» (Informant 3).*

*«Så kan folk mene hva de vil om det. Men jeg lager jo ikke reglene (...) så det er jo de jeg må forholde meg til» (Informant 5).*

Andre tar opp hvordan det av og til kan være problematisk hvis en selv ikke er enig i det som det er ment at de skal utføre;

*«Noen ganger så kan det tas avgjørelser på en arbeidsplass som er i konflikt med verdiene jeg har på en måte. Og da oppstår det jo ikke bare en faglig problemstilling, men også en følelsesmessig» (Informant 11).*

*«Så det er bra at vi har et velferdssystem selv om det er også ting som jeg er veldig uenig i hvordan fungerer, i nav» (Informant 8).*



*«Og så er det dette med tellesystemet, altså en ny type New Public Management tankegangen. Skal telle hva du gjør, det kommer litt i veien egentlig. Altså det, du blir ikke noe bedre i denne jobben selv om du er mye på dataen og sitter å registrere ting.» (Informant 8).*

*«Så man har jo ulike regler som man ikke selv er enig i, men det er bare sånn det er. Og da går det i hvordan en formidler det til brukeren, og samtidig holder seg lojal til arbeidsplassen. Så det går mye i hvordan man kommuniserer ting, altså det kan utgjøre en stor forskjell.» (Informant 12).*

Brukerens forventninger kan påvirke både hvordan de ansatte ser på seg selv og hvordan de fremstiller seg selv. Vi presenterer oss for omgivelsene, og tilpasser vanligvis handlingene etter hvem vi tror de vi møter er. Nav-ansatte tilhører en offentlig gruppe og vil dermed få felles forventninger rettet mot seg. Hvis brukere har urealistiske og for høye forventninger, kan det igjen føre til konflikt. Selv om det er et krav innenfor jobben å hjelpe brukere, så sier informantene at de stadig opplever at brukerne har forventninger som de ikke føler at de kan innfri;

*«Mange forventer jo at nav skal gi de alt» (Informant 7).*

*«Jeg merker at det er en forventning til systemet. Og da blir jo jeg systemet her (...) vi blir utsatt for mange inntrykk og får mye press og ja, fra bruker, som kan være de sin feil men som å kan være vår feil, ikke sant og så blir vi ansiktet til det systemet» (Informant 7).*

*«Det som er ubehagelig er hvis jeg ikke kan hjelpe, eller hvis bruker er aggressiv eller har for store forventninger som jeg ikke kan innfri, eller hvis de blir irritert eller sinna» (Informant 3).*

*«De har veldig høye forventninger de som kommer med høy utdanning, og det er derfor vi prøver å si det at de må skjønne at systemet fungerer slik at vi må faktisk dra lasset litt alene» (Informant 1).*

Det å avklare forventninger er det derfor flere som tar opp som en viktig arbeidsoppgave slik en informant her beskriver;

*«Det er den balansegangen jeg snakker om, at en på en måte blir nok involvert og ikke for involvert i personlige historier og i forventninger ikke minst. Det å avklare forventninger, som hva kan jeg gjøre, hva kan jeg ikke gjøre, hva er min oppgave, hva er ikke min oppgave» (Informant 11).*

En annen informant er også opptatt av å avklare disse forventningene, men hun ser derimot også på brukerens krav som en positiv greie, og noe som er med på å gjøre jobben og disse brukermøtene mer spennende;

*«Det er det jeg syns er gøy her også, at du treffer på de type mennesker som er uforutsigbare. Uforutsigbare og så krever de mye. Så man må jo være klar i hue, og på en måte være på hugget da. Klar for kamp, nesten. For det blir det av og til. Ikke sant, og de kommer og kan kreve og så er det min jobb å finne ut av hva kan de faktisk kreve. Hva har de rett på hva har de ikke rett på.»* (Informant 7).

Sosiale situasjoner blir dermed en arena hvor identitet og roller blir skapt. Som jeg vil komme nærmere inn på senere så har ansatte i det offentlige flere ulike roller og står i mange ulike relasjoner, både til sine overordnende, kollegaer, brukere og samfunnet som helhet hvor alle stiller ulike krav til dem. Innenfor disse ulike relasjonen kan det som nevnt også dukke opp ulike interessekonflikter som går utover jobbkravene. Eksempler kan være at brukere ønsker mer ressurser og tiltak mens ledelsen ønsker å spare penger. Den ansatte skal her både gjøre det som er mulig for å innfri kravene til brukerne så godt det lar seg gjøre, samtidig som de må være lojale mot systemet og følge retningslinjene og de ulike reglene (Lundquist, 1998).

*«Og det som sliter deg emosjonelt det er jo det at du vet at du kunne gjort enda mer hvis du hadde litt mer tid. Man må liksom gjøre noe og så må du over på noe annet.»* (Informant 10).

De ulike jobbkravene som det kreves at informantene følger, setter strenge føringer for hvordan frontstage-fremførelsen blir med tanke på at det er med på å bestemme hva de ansatte kan gjøre og ikke. Dette kan igjen føre til flere jobbrelaterte utfordringer for de ansatte, som jeg derfor velger å sette opp som en underenhet til jobbkrav.

### ***Jobbrelaterte utfordringer***

*«Det er klart at det er utfordrende. Det er ganske heftig problematikk man står i, og menneskene er jo til tider utfordrende å jobbe med»* (Informant 6).

Disse ulike kravene og forventningene både brukere og organisasjonen har til de ansatte, kan være krevende, og jeg har derfor spurt informantene om hva de syns kan være spesielt utfordrende med jobben, og da er det blant annet dette med brukernes forventninger og krav som går igjen. Ettersom utfordringer og utfordrende brukere er en såpass stor del av arbeidsdagen velger jeg å ha dette som en egen underenhet til jobbkrav.

*«Det er veldig mye som er både krevende og utfordrende (...) Det er jo en målgruppe som har med seg en bagasje» (Informant 11).*

Møter med brukere som er fornøyde og glade kan en tenke seg at smitter over på ansatte, og at det er noe som kan gi både overskudd og trivsel. Blant mine informanter er det mange som trekker frem mer positive hendelser som har preget dem og som de husker godt;

*«Jeg har mange sånne fine episoder, men det er sånne småting. For det er ofte ikke de store solskinnshistoriene som kommer, så det er de minste tingene, den første klemmen fra en tøff gutt, den gjør meg rørt, eller sånn som ei av mine som går fra å ha null selvtillit og føle seg helt bønn i bønna og ikke verdt noen ting. Og plutselig stråle som en sol fordi hun er kommet til et mye bedre sted» (Informant 6).*

*«(...) når han endelig fikk det til så var det så gøy at du gråt av glede sammen med han vet du for han var så glad. Det er litt sånn, ja. Og det er de sakene du lever på, det er de sakene du bare åh, det er de sakene du må velge å ta med videre for å overleve her» (Informant 9).*

*«..og hun har stått så på, vært så positiv i forhold til det. Så ja, det er sånn solskinnshistorie. Og da blir jeg veldig glad. Og veldig rørt. Og stolt på hennes vegne egentlig, for jeg ser jo hvor vanskelig dette her er» (Informant 8).*

Hvis møtene derimot kommer skjevt ut kan det bli en stor belastning og utfordring for alle som er involvert, og som nevnt i avsnitt 1.4, det er ifølge Falch (2010) vanligvis hendelser som kan være konfliktfylte som huskes best. Konsekvenser av dette vil jeg komme nærmere tilbake til senere under kategorien som omhandler det som foregår bak scenen. Men jobbrelaterte utfordringer som konkret foregår frontstage, på scenen, i disse møtene tar jeg opp her, og samtlige av informantene har erfaringer med slike utfordrende møter.

*«Jeg tror kanskje det er mest utfordrende med disse som ikke vil dele, eller står på sitt at de har ikke problem, har ikke behov for hjelp. Og så lyser det av hele de at de har det på en måte. Og så må en knekke den nøtta for å komme inn» (Informant 6).*

*«Det er vanskelig å forberede en arbeidsdag, og kan jo ikke forberede hvordan en skal behandle en som er veldig sinna.» (Informant 1).*

*«Jeg opplever veldig sjeldent at folk kommer inn for å skulle skade eller true oss, men at de kommer inn og kan være sinte på oss, og er sinte fra før av, det kan jeg, og kjefting og sånn, det er liksom noe annet en fysisk vold» (Informant 3).*

På spørsmål om hva som er mest utfordrende i jobben kommer det opp svært ulike svar, men det som går igjen er beskrivelser av ulike brukergrupper. Eksempler som kommer opp på utfordrende brukere er blant annet brukere med språkproblemer;

*«Må bruke litt ekstra tid på de med språkproblemer. Og det er frustrerende, i hvert fall når de sier de skjønner, og så skal de gå og «ai jai ikke forstå». Åh men herremann har jo sagt det til deg tre ganger og du har bekreftet tre ganger» (Informant 1).*

Andre kategoriseringer informantene gjør er godt etablerte brukere med høy utdanning, brukere som er sinna, brukere som er triste eller brukere som lider av enten psykiske lidelser eller rusproblematikk. Dette kategoriseringsarbeidet de gjør er interessant med tanke på hvordan de opplever og håndterer det emosjonelle arbeidet. Det er tydelig at ansatte på nav er borti svært mange ulike mennesker med mange forskjellige følelser i løpet av en dag;

*«Det går jo gjennom hele spekteret ikke sant. Det er sinne, det er beskyldninger og det er latter og det er grining og ja. Alt mulig» (Informant 6).*

Det å skulle håndtere hele dette spekteret av følelser kan naturligvis til tider være utfordrende og er akkurat det emosjonelt arbeid går ut på, noe flere av informantene også har refleksjoner rundt;

*«Syns kanskje de som er mest utfordrende er de som er så hissig, som drar opp døra (...) og så kommer alt. Hele historien, smeller i bordet med papirer og skylder på nav for alt de har gjort og.. Mye frustrasjon ikke sant, og det å prøve å roe den personen ned, det syns jeg mange ganger kan være mest utfordrende.» (Informant 2).*

*«Jeg tror det vanskeligste er folk med sånne personlighetsforstyrrelser, som er sinna før de kommer, som kanskje er sinna på andre ting også og lar det gå utover oss. For uansett hva jeg sier så har det ikke egentlig noen betydning, men det er kanskje ikke oss de er sinna på.» (Informant 3).*

*«Jeg syns det er mest utfordrende med de med rus. De faller liksom ut av alt, for de greier ikke følge opp behandling, og da plutselig faller de ut og da har de ingen ruskonsulent å ha med på nav, og da må du plutselig møte de alene» (Informant 9).*

*«(...) så kan det være at jeg blir litt mer stresset. Og ja, blir litt sånn svakere i stemmen. Noen som har mer makt ikke sant, de er ikke så lett å styre kanskje. De som klarer å rope høyest de får, ja det kan være det går på personlighet. At ikke man ønsker slike brukere» (Informant 4).*

Det er interessant å høre på hvordan utfordrende møter oppleves for informantene mens de pågår. En informant beskriver blant annet hvordan hun ofte har det i og rett etter møter med sinte brukere, noe som på mange måter henger sammen med følelser hun får backstage, men som likevel nevnes her fordi det beskriver godt noen jobbrelevante utfordringer;

*«Akkurat som at det kommer adrenalin. Det må være det. At hvis det har vært noen, en heftig samtale, og spesielt på slutten av dagen, det er jo det verste. Så skjer det noe, ikke sant, det er jo noe, en dynamikk i samtalen som er på et veldig urealistisk nivå. Så merker jeg at jeg etterpå blir sånn urolig, nesten som, for du har sikkert girt deg opp på et sånt nivå da»* (Informant 7).

Ettersom menneskene som de ansatte møter på ofte er personer i krise, ligger det et stort ansvar på hvordan de ansatte håndterer dette. En viktig egenskap i møte med brukere er ifølge mange av informantene evnen til å lese dem og være en god menneskekjenner. Dette er noe flere mener man lærer seg etter hvert.

*«Du må være en menneskekjenner»* (Informant 9).

*«Det blir litt sånn når du har jobbet så lenge med folk, at du leser de på en måte»* (Informant 1).

Jobbkrav innebærer mye forskjellig, og i tillegg til de faglige kravene ansatte må forholde seg til, er nettopp brukerens krav en viktig del av det. Kanskje har mange urealistiske krav og forventninger, men uavhengig om det er korrekte krav, så har de en stemme de kan bruke for å få ut det de mener er riktig. Hva folk tenker om nav og hvordan de ansatte som jobber der skal være, vil derfor være relevant å se på ut ifra hvordan dette kan påvirke de ansatte. Hva de tenker om måten media fremstiller arbeidsplassen deres på og hva de tenker at folk generelt ser ut til å tenke er interessante spørsmål å ta opp når det kommer til det emosjonelle arbeidet som foregår på scenen, noe jeg vil komme mer inn på nå. Dette er spesielt interessant ettersom de selv opplever en jobb uten spesielt mye emosjonsarbeid.

### ***Medias fremstilling og folks oppfatning***

*«Det er jo litt sånn holdt jeg på å si å jobbe i det offentlige kanskje, det er utakknemlige jobber på mange måter. Altså man får jo en klapp på skuldra fra brukere osv, men det er jo gjerne ikke det som selger i media, hehe. Og det er vel kanskje bare sånn det er»* (Informant 12).

Som nevnt tidligere så er nav en arbeidsplass som mange har en mening om, noe flere av informantene mine også tar opp. Jeg ser på media og folks oppfatning som en viktig underenhet under jobbkrav i den forstand at hvordan folk oppfatter en kan ha mye å si på selvfølelsen og hvordan en har det, samt at det kan spille inn på utførelsen av arbeidet en gjør på scenen. Så selv om medias fremstilling ikke eksplisitt er et jobbkrav, så kan det være med på å påvirke jobbkravene, i tillegg til å legge føringer for offentligheten hva de mener jobbkravene til nav-ansatte bør være. Jeg har derfor vært interessert i å høre om dette er noe som påvirker informantene, og stilt alle spørsmål om hva de tenker om det som kommer ut i media, noe som ser ut til å i det minste påvirke et par av informantene;

*«Det går litt innpå meg, det gjør det både fordi at enten hvis det stemmer så er det fælt, og hvis ikke det stemmer så er det også fælt. Men jeg har blitt flinkere til å beskytte meg mot det.»* (Informant 3).

*«Selvfølgelig du blir jo påvirket av det på et eller annet slags vis, skal jo ikke si at vi ikke tar innover alt slik. Men samtidig så vet vi jo at vi gjør veldig mye godt, men det er jo ikke det som kommer frem.»* (Informant 2).

Alle har ellers refleksjoner rundt dette, men det viser seg at det er få som tar seg spesielt nær av det som kommer ut i media. Flere forklarer at de unngår det ved å nettopp beskytte seg selv mot det, enten ved å tenke at det ikke handler om dem eller at de faktisk er enige i det som står;

*«Ja jeg ser jo av og til noen oppslag i avisen ja, mhm. Men akkurat det plager meg egentlig ikke sånn. Det er heller ting som jeg kan reagere på selv når jeg er i systemet.»* (Informant 8).

*«Det preller ganske greit av meg. Fordi, men det er jo, jeg vet at nav er så stort, og det som det står om i avisen, det angår ikke vårt kontor, det angår ikke min arbeidsoppgave, ikke sant. Og vi vet jo det vi som jobber her at det er en himla stor organisasjon, alle gjør ikke en god jobb, alle burde sikkert ikke vært der de er. Og så kan det skje feil, små feil, tekniske feil fra vår side som kan bli et kjempeproblem for andre. Så det er liksom noe med det, man hører om mange som er fornøyde eller blir fornøyde. Og så er det de i avisen av og til.»* (Informant 6).

Å true med å gå til avisen ser ut til å være en vanlig reaksjon hos flere brukere. Dette er det flere av informantene som tar opp, og jeg opplevde det også selv under observasjonene jeg foretok meg<sup>28</sup>. Det ser derimot ut til at dette er noe flere av informantene tar veldig lett på;

---

<sup>28</sup> Dette vil jeg komme nærmere inn på under den analytiske drøftingen i neste kapittel

*«Folk blir jo trua her, at hvis ikke de får det som de vil så går de til avisa. Ja gå til avisa du, så stoler vi på at de klarer å sortere ut hva som er.. ja. Er ikke så redd for det. De får bare styre på. Om det er det de ønsker»*  
(Informant 6).

*«Det er jo sånn verbal trussel. Hvis ikke jeg får det sånn, så kan jeg bare gå til vg, kan gå til tv2. Bare vent til tv2 kommer ned til nav, du. Men flott gjør det, jeg syns du skal gjøre det (...) for du har sikkert en god sak. Og så går de da, så hører vi jo ikke noe.»* (Informant 5).

Selv om informantene ikke ser ut til å bry seg for mye om media, så kan det tenkes at det er litt annerledes med mannen i gata og hvordan de forholder seg til andre om jobben sin. Det viser seg å være stor forskjell på dette blant informantene, noe som kanskje kan bety at de blir mer påvirket av media og det en tenker om andres oppfatning likevel. Uten at jeg har stilt konkrete spørsmål om det er det flere som tar opp hvordan de snakker til andre om jobben sin;

*«I begynnelsen når jeg jobbet her så sa jeg aldri hvor jeg jobbet, nei jeg jobber i en statlig etat sa jeg»*  
(Informant 2).

*«Det er ikke alltid det er like gøy å si at en jobber i nav. Men samtidig så syns jeg det er litt morsomt også da å jobbe på en plass som ikke er så populær utad. For alle nesten har et eller annet forhold til nav, om de ikke har det personlig så har de familie eller vennerelasjoner som har det, og så har jo jeg en helt annen opplevelse.»*  
(Informant 7).

*«Jeg tenker ganske mye over det, jeg tenker såpass mye over det at jeg har valgt å ikke skrive at jeg jobber i nav på facebook. Fordi jeg vet at det er en ting, alle mener jo noe om nav (...) Så det velger jeg å holde for meg selv, at jeg jobber i nav.»* (Informant 9).

Det er flere som tar opp at de ikke alltid liker å snakke høyt om at de jobber i nav nettopp fordi de opplever at folk da kommer til dem med egne historier eller problemer, noe de ser på som slitsomt;

*«Jeg tenker når jeg går bort på butikken så går jeg liksom ikke sånn \*holder frem ansattkortet\*. Men det handler mye om at jeg har ikke behov for å få en henvendelse av noen mens jeg er på butikken».* (Informant 11).

*«Det hender at jeg unngår å snakke for mye om hvor jeg jobber. Og det er fordi jeg vet at i den settingen der så kan det komme veldig mye spørsmål eller folk skal fortelle noe, og så har ikke jeg lyst å snakke om jobben min der. For da er det sånn, vi har en arbeidsplass som alle mener noe om. Og det føles kanskje litt sånn urettferdig»*  
(Informant 6).

Mange av informantene tar også frem hvordan den negative omtalen i media spiller inn på brukerne, og at de opplever at mange brukere sier at de får et mer positivt inntrykk når de først kommer til møtene. Som en effekt av det får de ansatte ofte mye skryt og gode tilbakemeldinger fra brukere som har blitt positivt overrasket;

*«Sist i dag så var det en som sa det at «jøss så god hjelp jeg har fått og det er så mye negativt som omtales om nav, det kan vel ikke stemme». Heh. Så vi hører jo ofte det.» (Informant 4).*

*«Det er veldig veldig synd, for vi gjør vanvittig mye godt for veldig veldig mange, og vi får veldig mange tilbakemeldinger. Og det er nok også det som løfter en i arbeidshverdagen, «du jeg har hørt så mye negativt om dere, men dette var jo så positivt». Og så tenker jeg yes, nå har vi gjort noe riktig.» (Informant 2).*

*Det er så synd, for alt det som er positivt og sånn det kommer jo ikke ut i media. Annet enn at vi hører at det var hyggelig og når noen kommer inn med blomst eller twist og er så takknemlig for hjelp de har fått.» (Informant 1).*

Når jeg har spurt om hva de tenker rundt medias fremstilling, så har jeg også spesifikt spurt om hva de tenker om at det ofte er en såpass negativ vinkling på det som kommer ut. De fleste ser ut til å ha samme tankegang som meg om at det står mye negativt i avisene, og noen hevder også at de av og til også kan forstå kritikken;

*«Vi jobber jo med ting som berører livet til folk på mange ulike måter, så jeg forstår at man fort kan bli kritiske» (Informant 12).*

*«En hører jo mye negativt, spesielt i møte med nav så er det jo et veldig fokus på mange negative møter. Og jeg kan godt forstå at det kan være tøft å møte velferdsstaten, for det er jo det vi er (...)» (Informant 3).*

Derfor er det interessant at en informant tar opp hvordan hun mener at navs omdømme er på vei til å snu i en mer positiv retning;

*«Jeg tenker at det er mye negativt som kommer ut, men at det kanskje også er en mer positiv holdning til nav nå enn det var før. Fordi vi for eksempel inviterer til sommerjobbmesse der mange ungdommer får et positivt bilde. De forbinder det ikke med de kjipe sakene (...) Og det gjøres veldig mye bra markedsarbeid i det private arbeidsmarkedet som de opplever som veldig bra, inkluderende arbeidsliv» (Informant 11).*



Når vi snakker om media og folks generelle oppfatning av nav, så er det også naturlig å høre om informantene til tross for dette er stolte av jobben sin, noe flere på eget initiativ tar opp selv at de er;

*«Jeg opplever ikke at jeg må rettferdiggjøre overfor noen at jeg jobber i nav. Altså jeg har ikke noe behov for å måtte la vær å si at jeg jobber på nav, fordi det er viktig for meg å være stolt nok holdt jeg på å si at det er nav jeg jobber i»* (informant 11).

*«Jeg syns ikke det er noe flaut å si at jeg jobber i nav holdt jeg på å si. Og hvis det blir noen diskusjon med en bekjent osv, så må man jo forsøke å holde seg lojal i forhold til arbeidsgiver og samtidig da holde seg saklig»* (Informant 12).

*«I hvert fall ut fra vår avdeling så er, hvor den høyeste scoren er 5 og vi scoret 4,4. Så jeg tenker at da er det ganske mye stolthet over jobben vår»* (Informant 6).

Som vi ser her, så er medias fremstilling og folks generelle tanker rundt nav noe mange av informantene tenker på, selv om ingen hevder at dette er noe de er spesielt opptatt av. Men det viser at det påvirker dem i en viss grad likevel, om det så er at de får en hyggelig tilbakemelding fra en bruker som opprinnelig gikk inn med en negativ innstilling. Hvordan ansatte møter disse brukerne, og hvordan de utøver rollen sin når de ikke vet hva slags holdning brukeren har, har mye å gjøre med følelsesregler og hvordan de tenker at det er ment at de skal oppføre seg. Jeg velger å ha en deskriptiv enhet som omhandler nettopp dette fordi det er en så viktig del av hvordan det emosjonelle arbeidet blir utført på scenen. Følelsesregler er derfor den siste deskriptive enheten under frontstage-kategorien som omhandler underenhetene emosjonelt avvik, og rollehåndtering (jfr boks 3 i figur 2. frontstage).

### **5.3.3 Følelsesregler**

*«Men vi har jo ikke noen oppskrift på det å være i møte med bruker»* (Informant 3).

Som nevnt i teorikapittelet i avsnitt 2.2 argumenterer Hochschild (2003) for at emosjonelt arbeid styres mye av følelsesregler som forteller hvordan en bør reagere i ulike situasjoner. Det oppleves som verdifullt å få positive tilbakemeldinger på jobben en gjør fra brukere og fra kollegaer. Dette er en viktig motivasjonsfaktor, og ifølge Theodosius (2006) så kan det å få en bekreftelse på at vi er flinke til noe eller at vi gjør en god jobb gi en emosjonell gevinst og være en motivasjon i seg selv. En av informantene utdyper dette;

*«Altså det er ting som trykker på motivasjonen en har for å ønske å hjelpe folk. Det er det, uten tvil. Men jeg tenker det er jo viktig egenskap som gjør at en har lyst til å yte det lille ekstra i forhold til folk» (informant 12).*

Theodosius (2006) forklarer dette som emosjonelt utbytte og involvering av tillit som henger sammen med Hochschilds (2003) begrep om følelsesregler. Hun bruker dette begrepet for å beskrive den interaktive prosessen som foregår som er basert på relasjonen og interaksjonen mellom dem. Ansatte på nav vil derfor både bli givere av uttrykk og mottakere av uttrykk. En informant beskriver dette på en fin måte;

*«Det å møte mennesker handler mye om følelser, hvordan møter vi mennesker og hva gjør møtene med oss. Og hva gjør det med de vi treffer» (Informant 3).*

Å følge følelsesregler og utøve emosjonelt arbeid handler blant annet om å ikke vise at en har en dårlig dag. Jeg har spurt flere av informantene hvordan de opplever det å ha dårlige dager på jobb, og flere av informantene har relevante og interessante tanker om dette som nettopp handler om å fremvise visse følelsesregler;

*«For min del da så må jeg bare sette på meg en servicemaske og fokusere på nettopp det at ikke brukeren skal merke at jeg sitter der og er i dårlig humør» (Informant 12).*

*«Problemer på fritiden det må du bare klare og på en måte sette til side det, altså parkere det frem til du kommer hjem. For det fins ikke noe mer uprofesjonelt enn en person som, en offentlig ansatt for eksempel eller generelt i servicebransjen som har hatt om det er en dårlig dag hjemme med kona, eller hva det måtte være, som lar det her gå utover brukeren. Og det er jo kanskje litt derfor det krever litt ekstra energi de dagene man har det sånn.» (Informant 12).*

*«Det handler jo mest om det, hvordan vi oppfører oss foran bruker, vi veiledere her. Og vi er jo forskjellige. Noen har nok lettere for å gå i den fella at de har lett for å gå med piggene ute, enn andre personer.» (Informant 2).*

*«Kunne aldri tenke meg å be om forståelse for at jeg har sovet dårlig eller. Ja det hadde jeg ikke vist til de, nei det kunne jeg ikke tenkt meg (...) Jeg tror nok at det krever mye. Å altså være tilstede, bry seg, være sliten og ikke kan vise det» (Informant 10).*

*«Er det ting som skjer hjemme så prøver man jo å ikke la det gå utover jobben, men det er noe med at vi ja hvordan påvirker det deg hvis du har sovet lite en natt ikke sant, og så skal du sitte med tunge saker dagen etterpå, og ja. En blir jo sliten, det er mye, ja.»* (Informant 9).

Noen av informantene forteller også om møter hvor det har vært vanskelig å holde seg til de gitte følelsesreglene, og at det av og til kreves litt mer for at de skal få det til;

*«I den samtalen så kjente jeg at det er godt at denne samtalen er slutt om en time. For jeg ble mer og mer på en måte irritert, rett og slett på han sin passivitet. Ja jeg kjenner at jeg er irritert og jeg skal ikke vise det, men jeg er glad for at samtalen snart er slutt»* (Informant 11).

*«Har jo sittet i møter hvor du bare sitter og konsentrerer deg om å holde tårene inne for å holde deg profesjonell»* (Informant 9).

*«For det er noe med det å holde igjen følelser, for det er noen ting du har bare lyst å bli så forbanna for det er så urettferdig det de har opplevd, at du har bare lyst å smelle hardt i bordet og bare si ja, banne høyt nesten, for det er så vondt å høre»* (Informant 9).

### ***Emosjonelt avvik***

Hvis ansatte velger å ignorere de gitte følelsesreglene så kan det føre til *emosjonelt avvik*. Ettersom dette er en stor del av følelsesreglementet, og noe som ser ut til å gå igjen blant informantene, ser jeg på det som en viktig deskriptiv underenhet her. Hvis ansatte for eksempel ikke mestrer *overflatespillet* som kreves, så vil en risiko være at sinne og frustrasjon kan gå utover brukerne.

*«Å krangle det er det verste man kan gjøre. Jeg husker en gang det oppsto en situasjon hvor bruker ble sint og så begynte å rope, og så reagerte jeg med å rope tilbake. Selvfølgelig blir det stress, og det hjelper lite»* (Informant 4).

Mange som kommer til nav er sinte og frustrerte, kanskje også tiltaksløse, og dette er følelser som er naturlig å tenke at kan smitte over på andre, også på de ansatte som da møter dem, noe flere av informantene tar opp;

*«Jeg klarer ikke å skjule følelser. Og det er litt sånn når jeg blir sinna og provosert også, og det er sånn som jeg må prøve å regulere mine følelser når noen provoserer meg. Og stort sett så klarer jeg det, men det hender av og til at (...)»* (Informant 3).

*«Men du kan jo bli irritert selv også. Jeg kan jo bli irritert. Måtte faktisk si til en i går at så irritert og frustrert som du er så er det vanskelig for meg å hjelpe deg.»* (Informant 1).

*«Hvis en føler at hjertet begynner og banke og kjenner liksom at det koker oppi her, hehe, da er det ikke bra, for da mister en liksom litt kontrollen.»* (Informant 8).

På spørsmål om hvordan denne siste informanten opplever slike ting svarer hun helt i goffmanske baner;

*«(...) nei det er veldig ubehagelig, og det er jo en måte å miste ansikt på da»* (Informant 8).

For å unngå dette kan en løsning være å trekke seg bort eller sende ut brukeren igjen, noe flere av informantene sier at de stadig må gjøre for å inneha noe av den kontrollen de skal ha for å kunne følge følelsesreglene.

*«Da kan jeg si til dem at jeg syns faktisk du skal gå ut og komme tilbake å banke på etterpå. Det løser seg for så vidt greit, hvis du bare prøver å snakke til dem. Men noen ganger så går det ikke»* (Informant 1).

*«Nei altså det har skjedd noen ganger, at jeg sier nå må du bare gå ut, dette kan vi ikke ta nå. Mhm, avbryte det.»* (Informant 8).

For å forhindre at dette skjer er det en informant som nevner at det er viktig å kjenne til egne begrensninger og erfaringer, og som hun sier å kjenne seg selv godt nok til å vite hva det er som trigger en;

*«(...) hva trigger meg i negativ forstand, i møte med folk»* (Informant 11).

For noen så handler det også om å puste, og komme seg gjennom interaksjonen på en grei måte uten at følelsesreglene blir brutt, noe som vil være en konkret måte å håndtere det emosjonelle arbeidet på;

*«Jeg bruker pust. Pust i magen, mhm»* (Informant 4).

*«Vi hører jo de verste strofer om at ja nav har satt meg i denne situasjonen, hadde det ikke vært for dere, osv osv og så lirer de seg av noen setninger i den forbindelse, og så er det bare om å gjøre å puste»* (Informant 2).

*«Nei vet du jeg kan kjenne det på stemmen min at nå, kjenner at det blir litt flammende. Og da må jeg bare prøve å puste og hanke meg inn» (Informant 3).*

*«(...) å kunne være rolig, det at du har en rolig følelse inni deg. Som du på en måte kommuniserer ut gjennom blikket (...) Det er jo en sånn yoga greie egentlig, og så være litt sånn, clear, altså du er rolig inni og kommuniserer ut til den du snakker med.» (Informant 8).*

Som vi ser så kan det av og til være vanskelig å følge de gitte følelsesreglene, og det forekommer derfor emosjonelle avvik. Når det kommer til hvordan informantene på nav tolker følelsesreglene, så må en også se på hvordan de tolker rollen som nav-ansatte. Dette handler om *rollehåndtering* og hvordan de håndterer og tolker denne rollen vil ha mye å si for hvordan forestillingen på scenen blir. For mine informanter så handler det blant annet om hva de legger i det å være profesjonell.

### ***Rollehåndtering***

*«Jeg tenker jo at man er profesjonell når man er medmenneske rett og slett. Jeg tenker at altså jeg er ikke på en måte bare byråkrat eller saksbehandler, det er relasjonelt arbeid, hele greia, hele tiden. Nei jeg tenker at når du jobber med mennesker så, i møtet med mennesker så skal det ikke bare være papirarbeid, så skjønner ikke jeg at det går an å tenke at denne typen arbeid ikke er relasjonelt.» (Informant 11).*

Som nevnt tidligere har ansatte ulike roller de må utøve ved å styre og kontrollere inntrykkene man gir ut, noe som faller inn under Goffmans (1992) teori om *rollespill*. Hvordan en håndterer roller bestemmer mye om hvordan en oppfører seg mot hverandre, og hva en forventer av hverandre. Goffmans dramaturgiske perspektiv kan brukes for å presentere en fremstilling av ansatte som spiller i en forestilling dirigert av organisasjonen (A. Hochschild, 2003). Dette vil jeg komme nærmere inn på i den analytiske drøftingen i neste kapittel hvor jeg vil se på dette ved hjelp av observasjonsnotatene mine. Hvordan informantene selv ser på rollehåndteringen sin er derimot også relevant å se på for å få en forståelse av graden av det emosjonelle arbeidet de utøver.

*«Jeg tror ikke jeg ser så skremmende ut, så jeg prøver å være streng så er det mange som sier å du er så snill, åå men jeg prøver jo å være streng, hehe» (Informant 7).*

Som flere av informantene påpeker så er rollen deres som nav-ansatte profesjonalisert, og med det ligger det som så vidt nevnt tidligere, en kollektiv forventning fra samfunnet om hvordan denne rollen skal tolkes. Flere ser på denne rollen som noe som avviker fra deres

egne tanker og væremåter, og at de derfor helt bevisst går inn i en annen rolle når de møter brukere.

«Jeg er veldig tydelig på at når jeg sitter der så representerer jeg på en måte nav og staten, det er ikke mine personlige tanker.» (Informant 3).

«Føler jo at jeg kan være meg selv, men jeg må regulere meg av og til når jeg kjenner at jeg møter motstand, eller tenderer mot å bli provosert.» (Informant 8).

Hvordan vi tenker om andre vil også ha betydning for hvordan vi oppfører oss. Hvordan rollehåndteringen til brukerne er vil derfor også spille inn på rollehåndteringen til de ansatte.

### 5.3.4 Kort oppsummering

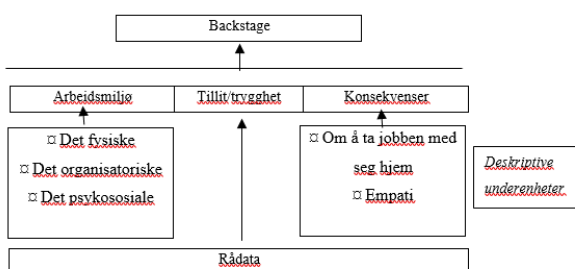
I den analytiske kategorien «frontstage» har jeg sett på ulike deler av det som foregår på scenen, i selve interaksjonen med brukere. Jeg har sett på hva slags rutiner og ritualer de har for disse møtene, både hva slags opplæring de får/mener de burde få, hvor mye vekt det legges på veiledning og hvordan rutinene rundt sikkerheten er. Alt dette er med på å bygge grunnlaget for hvordan møtene både oppleves og håndteres av informantene. Jeg har også sett på hva de tenker om jobbkrav som det forventes at de utøver. Hvordan de fremstiller seg selv under interaksjonene handler om ulike følelsesregler som er knyttet til jobben og hvordan de tolker og håndterer disse.

## 5.4 Backstage

«Men noen ganger må du faktisk hente opp avisen, eller reise deg og gå en runde og så bare tenke årh ja greit nå fikk jeg det ut av systemet. Trenger av og til det» (Informant 1).

Bak scenen og bak alle kulissene kan ansatte falle ut av den profesjonelle rollen og samle

opp nye krefter til neste forestilling. Her trenger en vanligvis ikke å tenke på verken rollehåndtering eller ulike følelsesregler som må følges. Likevel så vil det som foregår bak scenen kunne ha innvirkning på hvordan forestillingen på scenen blir. Det som skjer backstage er derfor en svært viktig del av hvordan emosjonsarbeidet utøves og oppleves, og det er med andre ord tett knyttet opp mot frontstage-kategorien. På bakgrunn av



Figur 3. Backstage – bak scenen

datagrunnlaget har jeg konstruert tre deskriptive enheter som representerer backstage-kategorien, og det er; arbeidsmiljø, tillit/trygghet og konsekvenser. Dette vises i figur 3.

*«Viktig å gå litt ut av kontoret, og lufte det hodet sitt litt. Og være klar for en ny en, så ikke det ligger og ulmer bak der. For jeg skal liksom ikke dra med meg det negative inn i en ny samtale. Det er vanskelig, men det går som regel greit. Da må vi heller ta det ut på de bak»* (Informant 2).

#### **5.4.1 Arbeidsmiljø**

*«Jeg tror at mange her, for vi har en tøff arbeidshverdag, setter så utrolig pris på arbeidsmiljøet, at jeg tror derfor er det mange som blir i jobben, nesten bare på grunn av arbeidsmiljøet.»* (Informant 6).

Arbeidsmiljø blir ut ifra flere tidligere forskninger sett på som svært viktig for å kunne trives på jobb. Det er derfor en viktig deskriptiv enhet som er med på å bygge opp backstage-kategorien. Det viser seg også at arbeidsmiljøet for flere av informantene blir sett på som avgjørende for å trives i jobben, og også noe som flesteparten definerer som godt. Når informantene snakker om arbeidsmiljø referer de i hovedsak til forholdet mellom kollegaene, men arbeidsmiljø er omfattende, og det kan derfor deles opp i flere underenheter. Jeg velger her å se på det fysiske arbeidsmiljøet, det organisatoriske arbeidsmiljøet og til slutt det psykososiale arbeidsmiljøet, som er det samtlige av informantene snakker om når begrepet arbeidsmiljø kommer opp. Innenfor disse vil det være ulike faktorer som kan virke enten helsefremmede eller utmattende, og det vil være det som tilslutt gir summen av det totale arbeidsmiljøet som altså foregår bak scenen og hele tiden ligger i bakhånd. Selv om dette er et tydelig backstage- moment så viser det også hvordan de to kategoriene henger sammen, ved at hvordan arbeidsmiljøet oppleves for de ansatte vil kunne påvirke hvordan fremtoningen deres på scenen blir. Som en av informantene også sier, så kan arbeidsmiljøet virke inn på flere siden av det emosjonelle arbeidet. I tillegg til at det har mye å si for hvordan backstage-området oppleves, så kan det altså også ha en effekt på rollehåndteringen som skjer på scenen, som igjen viser at disse kategoriene på mange måter er tett knyttet sammen;

*«For hvis vi i arbeidsmiljøet har det godt så vil vi også være gode og vennlige mot de der ute, uavhengig om de får ytelsen eller ikke.»* (Informant 7).

Under intervjuene så opplever jeg at spørsmål som omhandler arbeidsmiljø er noe av det som engasjerer mest og som ansatte ser ut til å like å prate om, mye mulig fordi mange av dem ser ut til å være fornøyde med arbeidsmiljøet;

*«Jeg syns det er bra arbeidsmiljø, og vi er flinke til å lytte til hverandre» (Informant 7).*

*«Vi blir veldig godt ivaretatt. Det er høy takhøyde, tenker noen ganger, lurer på om, håper andre også er så heldig som jeg er.» (Informant 1).*

*«Så tror jeg det er kjempeviktig at vi når først når noe sånt skjer [trusler og ubehagelige hendelser], at vi har et arbeidsmiljø og et team som støtter deg» (Informant 9).*

Siste sitat her henger på mange måter sammen med rutiner for både opplæring og veiledning, men det er plassert under denne boksen fordi det er noe mer uformelt over det, og det handler mer om opplevelsen av det som foregår i miljøet bak scenen, enn faktiske konkrete rutiner for det på scenen. Det er en individuell opplevelse, og ikke et krav om at sånn skal det være. I tillegg så omfatter dette sitatet både det psykososiale og organisatoriske ved arbeidsmiljøet. Hvis arbeidsmiljøet ikke er ideelt kan dette påvirke de ansatte på flere plan, og det blir av flere informanter sett på som et spesielt negativt moment hvis det er problemer som skurrer her;

*«Det har vært noen utfordringer på den avdelingen jeg jobber med arbeidsmiljø. Men som ny så har jeg på en måte ikke vært en del av den historien. Men en merker noen etterdønninger av det, fordi det snakkes om og jobbes med.» (Informant 11).*

*«Så du kan si, det kan gå utover arbeidsmiljøet når du får mye press og arbeid å gjøre, og forventninger. For da begynner du å snakke, og blir misfornøyd og baksnakker arbeidsgiver og nanana» (Informant 10).*

*«Jeg syns kanskje ikke at vi har det optimale arbeidsmiljøet fordi vi flyr så mange plasser. Skulle egentlig hatt mer sånn tid til å treffes, treffpunkter, for det har vi egentlig litt lite av.» (Informant 2).*

En av informantene hevder også at hun syns det er mer krevende med et dårlig arbeidsmiljø enn med vanskelige brukere;

*«Det er en ting i forhold til bruker, men det kan også være utfordrende med tanke på kollegaer. Sånne ting er mye mer energitappende enn et tøft møte. Jeg vil heller ta ti tøffe møter enn å høre på sånn graps på en måte som ikke blir ordna opp i og sånn» (Informant 6).*



De fleste informantene er likevel tydelige på at de er fornøyde med arbeidsmiljøet sitt, og sitatet under er en beskrivelse av det psykososiale arbeidsmiljøet som jeg vil komme tilbake til etter jeg har sett på det fysiske- og organisatoriske arbeidsmiljøet.

*«Nå kan jeg bare uttale meg for avdelingen vår, men vi har veldig godt arbeidsmiljø (...) hva er det vi gjør i forhold til andre siden vi har så godt arbeidsmiljø og lavt sykemeldingsfravær? Jeg vet ikke, jeg syns bare, vi er en gjeng med positive folk som ser løsninger. Og det tror jeg hjelper veldig» (Informant 9).*

### ***Det fysiske arbeidsmiljøet***

Bak scenen er det mye som foregår og det er flere aspekter å se på. Noe av det mest konkrete vil være selve arbeidsplassen, og hvordan de fysiske fasilitetene er. Når jeg har spurt informantene om tanker rundt det fysiske arbeidsmiljøet, har jeg gjort det fordi dette er ting som ligger bak og kan ha en effekt på hvordan de opplever arbeidet og brukermøtene. Samtlige tar opp det åpne kontorlandskapet som noen av de fremdeles arbeider i, mens andre snakker om det i fortid, som en tidligere arbeidssituasjon de hadde før bygget ble pusset opp;

*«Sånn åpne landskap, det har vi jobbet i, det er fryktelig tungt. Jeg tror det er årsaken til mye fravær.» (Informant 1).*

*«Jeg vet hvordan jeg ikke vil ha det i hvert fall. Og hvis vi hadde gått tilbake til sånt åpent landskap så tror jeg at jeg måtte ha tenkt meg litt om jeg ville ha orket det.» (informant 3).*

Dette er forskjellig fra de ulike avdelingene, der de i mottaket har mulighet til å lukke seg inn på et enkeltkontor, sitter de fleste i oppfølgingsavdelingene flere sammen på såkalte øyer eller gruppekontorer. Samtlige av informantene uavhengig av avdeling, kommenterer likevel støynivået som et negativt moment, med unntak av en informant som mener det nesten er for lite støy rundt møterommene;

*«Nå er det jo altså nesten for tett her. For det kan sitte, vi har jo tettet igjen her, så du kan jo sitte her inne og det kan være et menneske der på det neste rommet som er så sint og sitter og gaper og hylar og jeg kan ikke høre det her inne. Og også, der ute når døra er lukka så hører du ikke hva som skjer» (Informant 5).*

Dette er interessant når kommentarer fra ansatte på samme avdeling som sitter i hva jeg opplever som identiske rom, er såpass annerledes;

*«Det er veldig lytt, så vi hører jo alt de sier..» (Informant 8).*

*«Det er noen kontor det er vanskelig syns jeg å sitte å skrive vedtak. For da hører jeg veldig naborommet»*  
(Informant 7).

Siste informant her sier at noen av rommene faktisk er forskjellige, hvor det er noen rom hun sliter mer med å konsentrere seg på enn i andre, selv om rommene utenifra ser helt like ut. En av informantene som også mener at det er lytt mellom møterommene, ser derimot på det som en positivt ting, og sitatet rommer mye, både det fysiske arbeidsmiljøet, samt tillit og trygghetsfølelsen som jeg vil komme tilbake til senere;

*«Det er ganske lytt mellom møterommene. Jeg hadde en opplevelse en gang at en bruker ble veldig sint, så satt det en mannlig kollega i rommet ved siden av og han hørte at min bruker ble sint, så han gikk rundt og bare åpna døra og sa hei går det bra her. Så vi hjelper hverandre. Det syns jeg er veldig godt, og trygt»* (Informant 9).

Et positivt moment ved å ha åpne landskap, er at det kan gi de ansatte en mulighet til å få tettere kontakt og lettere klare å samarbeide med hverandre fordi de sitter fysisk nærmere hverandre, noe en av informantene også påpeker;

*«Det er veldig lærerikt å sitte i kontorlandskap særlig når en er ny fordi en kan høre på alles samtaler (...) Og det er alltid noen å spørre på en måte.»* (Informant 11).

Andre er derimot som sagt negative til dette, og mener det påvirker arbeidet i en negativ grad;

*«Du får ikke mye ro eller sånn. Det er derfor det ofte blir mye ettermiddagsarbeid eller kveldsarbeid bare for å få den roen til å skrive arbeidsvurdering og som krever å ha mye ro rundt deg»* (Informant 9).

*«Men så er det jo noen øyer som jo, som det prates mer på, hvor folk er høylytte i telefonen og sånn som, vet at noen ikke er så gode på å stenge ute det. Og så skal du sitte og jobbe med ditt og så har noen en heftig diskusjon ved siden av deg. Så det er jo, det er jo en kunst å klare å koble av alt det andre»* (Informant 6).

En annen ting som går igjen under det fysiske arbeidsmiljøet er mangelen på arbeidsplasser og at flere av informantene sier at de faktisk sliter med å finne et sted hvor de kan arbeide;

*«Det er egentlig ikke nok sitteplasser til alle. Så vi er egentlig, vi sitter på litt ulovlige plasser, stillerom og sånne ting. Så det er ikke optimalt nå (...) Det er klart at det, jeg tenker nok at for noen av de som går, trivselen på det går ned, fordi det er ikke optimalt sånn som vi sitter»* (Informant 6).

*«Vi er alt for mange på alt for få kontorplasser. Vi har vokst ut av lokalene. Og det er alltid noen som ikke har en plass. Det er jo ikke så lenge siden det ble bygd, kunne de ikke tenkt på det, at det skulle være god nok plass. Så det er et minus. Det fysiske arbeidsmiljøet» (Informant 11).*

I tillegg til støy- og plassmangel, er det også noen som kommenterer luften i arbeidslokalet som noe som påvirker dem i arbeidshverdagen. Hvordan de mener at det påvirker dem, og hva de faktisk legger i det vet vi ikke, men det kan tenkes at dårlig luft og bevegelighet er momenter som kan spille inn på hvordan emosjonsarbeidet håndteres. Det kan muligens føre til at en blir mer sliten og derfor bruker mer krefter på å komme seg gjennom møtene.

*«Alle kan jo bli syke, og vi kan jo bli plaget en del med hodepine her. Men det tror jeg er mye på grunn av PCen, det er mye stress, og veldig mye dårlig luft. At det blir sånn spenningshodepine.» (Informant 1).*

*«Det er veldig dårlig luft her, og så er det kaldt. Året rundt er det kaldt, vi fryser jo hele tiden her selv om det er sommer, da skrur de opp enda mer aircondition i håp om at ja, ja det er iskaldt. Og så syns jeg alltid det er dårlig lys her, veldig sterkt. Så det er ikke noe arbeidsro føler jeg, i det hele tatt» (Informant 9).*

Jevnt over så viser data at det altså er relativt like opplevelser til det fysiske arbeidsmiljøet, og at dette er momenter som informantene ser på som negative og noe som dermed går utover arbeidsopplevelsen og til tider også det psykososiale arbeidsmiljøet som jeg vil komme nærmere inn på etterpå. Først vil jeg gå inn på hvordan det organisatoriske virker inn på ansattes arbeidshverdag bak scenen.

### ***Det organisatoriske arbeidsmiljøet***

*«Jeg tenker en ting er arbeidsmiljøet mellom folk, men så er det også strukturorganisering som skaper stor frustrasjon for noen.» (Informant 11).*

Hvordan en organisasjon er bygd opp kalles for organisasjonsstruktur, og det bidrar blant annet til å gjøre organisasjonen mer oversiktlig, mer spesialisert med ulike avdelinger, samt at det skal bidra til at kommunikasjonen blir enklere (Jacobsen & Thorsvik, 2002). Det organisatoriske er derfor en svært viktig del av arbeidsmiljøet, og det omfatter ulike trekk ved organiseringen, som blant annet arbeidstid, varierte arbeidsoppgaver, grad av medvirkning og frihet i jobben, samt hvordan alt er organisert og tilrettelagt (Svensli, 2013).

Hensikten med å ha en organisasjonsstruktur er å sørge for at alle jobber mot det samme målet, og at det oppnås koordinering, stabilitet og effektivitet i tillegg til at det skal forhindre dobbeltarbeid (Jacobsen & Thorsvik, 2002). Organisasjonskulturen er et backstage-moment som er tett knyttet opp mot både det fysiske og psykososiale arbeidsmiljøet, samt at det også henger sammen med hvordan jobbkravene blir utarbeidet og håndtert på scenen (boks nr 1 i frontstage-kategorien, avsnitt 5.4.1).

*«Så handler det mye om hvordan vi er organisert, og ledelse ikke minst. Hvordan ledelse og organisering gjennomsyrrer bedriften i forhold til holdninger, i forhold til vårt syn på samfunnsoppdraget vårt.»* (Informant 3).

Det å bygge en felles organisasjonskultur og klare å skape felles holdninger er en prosess, og i en såpass stor organisasjon som det nav er, handler det mye om å skape en felles kultur gjennom alle avdelingene. Ut ifra det informantene mine forteller, så virker det som at de hjelper hverandre og deler kunnskap innad i og på tvers av team og avdelinger. For å få en organisasjonskultur til å funke så vil samarbeid være viktig, og samarbeid på tvers av fagområder og avdelinger blir derfor sett på som essensielt blant flere av informantene;

*«Så det er altså ulike fagområder. Så det er lett å spørre andre om hjelp, og det er ganske normalt også»* (Informant 12).

*«Vi har blitt mye flinkere til å tenke sammen ikke sant, at vi er ett kontor. Og hvis det er noe som stanger her nede, som er problematisk i mottak så er det viktig at de der oppe gjør seg tilgjengelige»* (Informant 3).

*«Jeg kan bruke kolleger i andre avdelinger som er gode på spesielle ting. Der jobber vi, hjelper hverandre greit på tvers.»* (Informant 6).

*«Mange som kjenner mange som har jobbet i andre avdelinger. Det er veldig godt å kjenne dem. Det er veldig trygt å gå å spørre, enten det er om brukere eller det er generelle spørsmål.»* (Informant 4).

En felles forståelse mellom de ansatte kan også bidra til at samarbeidet fungerer bedre. For å koordinere samhandling og opprettholde sosial orden vil det være nødvendig for de som jobber sammen å utveksle erfaringer med hverandre og bli enige om en felles definisjon og forståelse av situasjoner. I tillegg bør det diskuteres hvilke forventninger en har til brukerne og systemet. Dette kan være med på å gjøre arbeidsdagen lettere, og ifølge Goffman vil det bidra til at de ansatte korrigerer og utvikler rollene sine som en del av et team. Sitatet under

viser derimot at det også kan være vanskelig å jobbe som et team med like forutsetninger og måter å håndtere ting på;

*«Da blir diskusjonen hvor mye skal vi hjelpe de, skal vi nyansere på hjelpen i forhold til det vi kan se på behovene eller ikke, skal vi standardisere at sånn er det for alle. Det er kjempespennende diskusjoner, og dette er ting vi ikke er enige om, og som vi gjør ulikt, men vi prøver på en måte å finne en felles plattform for det da. Men det er vanskelig for vi er forskjellige, og brukerne er forskjellige. Men det er noe vi snakker om, og alle har, det tror jeg vi har felles, alle ønsker å ha en felles plattform at vi skal prøve å gjøre det likt. Men i praksis å gjøre det likt er utfordrende» (Informant 3).*

En av grunnene til at det er viktig å samarbeide både innad i avdelingene, men også på tvers av avdelinger, er at ulike avdelinger spesialiserer seg på ulike ting. Mine informanter befinner seg som sagt innenfor ulike avdelinger og med ulike fagområde. Likevel er det en tanke om at alle også skal være generalister, de skal kunne litt om alt. Som sitatene nedenfor viser er det forskjellige meninger rundt dette, og tankene de har spiller inn på hvordan de tar med seg jobben backstage, enten at de har en positiv opplevelse og får overskudd av det, eller at de føler det blir for utmattende og krevende.

*«Det som var en risiko når vi ble nav det var jo den generaliseringen i forhold til arbeidsoppgaver, og du kan ikke alt. Det er helt sykt å de bestemmer at vi skal jobbe med alt, de kunne jo bare prøvd selv og se hvordan det er.» (Informant 10).*

*«Mange syns det er tungvint å jobbe sånn generalist, men jeg syns faktisk det er gøy å kunne mye om mye.» (Informant 1)*

En annen informant beskriver samtidig hvordan det av og til kan oppleves å gå innom mange ulike områder på møtene slik mange av informantene må, og hvordan det å skulle være generalist og kunne litt om alt slår ut i praksis;

*«Så, altså hjernen din, når mennesket kommer inn i løpet av de første ti sekundene så spretter du fra dagpenger over til sykepenger over til uføre til alderspensjon, barnetrygd, sykepenger, gravstønad, etterlatte pensjon. Ikke sant. Og det skjer på sekundet når folk kommer inn. Så det der å koble hjernen fra det ene til det andre, det kan bli veldig slitsomt.» (Informant 5).*

I oppfølgingsavdelingene er de delt i ulike team med forskjellig kompetanse. Men som flere av informantene her tar opp, så skal de nettopp være generalister også, og kunne de andres

arbeidsområder i tillegg til å spesialisere seg på et felt. Flere av informantene mener at de i visse tilfeller mangler tilstrekkelig kompetanse for å hjelpe brukerne så godt som mulig. Kanskje ikke så rart med tanke på hvor mange ulike mennesker de har kontakt med, noe en informant beskriver på en fin måte;

*«Det er jo ganske mange folk innom. Og da er det jo alt fra Jørgen hattemaker til kong Salomo. Vi får jo spørsmål om alt mellom himmel og jord» (Informant 2).*

Dette handler mye om variasjon i arbeidet, og mange tar opp hvordan ingen dager er helt like, og at flere har frihet til å strukturere dagene slik de ønsker. Det siste gjelder i hovedsak de som jobber på oppfølgingsavdelingene, noe en informant fra mottaket påpeker;

*«Plutselig finner de ut at nei nå har de hatt en sånn trasig samtale, så nå tar de seg ti minutter på byen, så går de ut og handler et eller annet. Så ser vi de kommer tilbake med en pose fra en eller annen butikk. Å ja det kan de gjør, men det kan ikke vi gjøre her»*

For mange av de som har slike friheter, blir dette sett på som et svært positivt moment i arbeidshverdagen deres, og dette er noe som kan gjøre det emosjonelle arbeidet enklere.

*«Det er greit at det er litt variasjon i arbeidet. Da sitter man ikke bare foran en datamaskin og saksbehandler, men man har også med brukere å gjøre. Så det er en fin kombinasjon» (Informant 12).*

For andre kan det med varierte arbeidsdager også være slitsomt, slik en av informantene her beskriver;

*«Vi har jo mange må-punkter, en skal sitte på kømaskinen, på jobbmarkedet, en skal sitte på selvbetjening på pc, en skal sitte på meldekort (...) så blir det litt sånn hopp og sprett, og det syns jeg kan være litt slitsomt.» (Informant 2).*

Samme informant tar også senere i intervjuet opp hvordan det å variere og rullere på arbeidsoppgavene kan være en positiv ting;

*«Og så er det litt godt, når du har sittet her inne en formiddag og kanskje hatt mange vanskelige samtaler, hatt folk som ikke har vært fornøyde og sånt noe, da er det kanskje godt å komme til en annen post, stå å levere ut kølapper for eksempel og si at nei da skal du henvende. altså du får luftet hode på en annen måte» (Informant 2).*

Organisasjonskulturen er altså sammensatt av flere momenter hvor hovedfokus er å få en felles forståelse og tankegang blant de ansatte på tvers av ulike avdelinger og fagområder. Hvordan de samarbeider vil være svært viktig, men også hva slags forhold de har til hverandre vil kunne spille inn og være avgjørende for at samarbeidet skal fungere. Jeg vil videre se på hvordan det kollegiale ikke bare påvirker organisasjonskulturen og samarbeidet, men også hvordan det virker inn på selve backstage-kulturen, altså hvordan de ansatte opplever settingen de kommer til når de går av scenen.

### ***Det psykososiale arbeidsmiljøet***

*«Det er noe med å spille hverandre gode, og skal vi ha et godt arbeidsmiljø oppi det hele så nytter det ikke å sitte på hver vår pødestall og tenke at vi er noen guruer. Da må vi, for å få dette skipet til å gå i riktig retning så må vi lufte i flokk holdt jeg på å si, hjelpe hverandre. Det er viktig» (Informant 2).*

Det sosiale arbeidsmiljøet er en essensiell del som er med på å bygge opp backstageområdet, og det er kanskje spesielt viktig når det fysiske arbeidsmiljøet får såpass mye kritikk av de ansatte, i tillegg til at det hos noen også er en misnøye til det organisatoriske. Faktorer innenfor det psykososiale arbeidsmiljøet kan være opplevelser av trivsel, samhold, kommunikasjon, stress, konflikter og lederskap, og handler altså om det sosiale og mellommenneskelige miljøet på arbeidsplassen (Svensli, 2013). Jeg har spurt alle eksplisitt om arbeidsmiljøet og forholdet de har til kollegaene og ledelsen, og det er interessant å se at dette er noe som flere bringer opp som positive og viktige sider for jobbtrivselen. Når informantene snakker om kollegaer og den relasjonen, viser deg seg at det i hovedsak er snakk om de som befinner seg i samme avdeling, ikke nødvendigvis rundt i organisasjonen.

*«Og så vi har veldig god kjemi. Det er også veldig, påvirker veldig på relasjonen ja. Vi gir klemmer, hver dag» (Informant 4).*

*«Vi er veldig opptatt av å ta vare på hverandre i det daglige. Det er mye latter, og fine ord til hverandre. Og vi har veldig fokus på det» (Informant 6).*

Theodosius (2006) hevder at å kunne dele erfaringer på jobb kan bidra til at jobbhverdagen blir bedre, og attpåtil ha en stor betydning på de ansattes helse, som igjen kan spille inn på både opplevelsen og håndteringen av det emosjonelle arbeidet. Det blir en form for *kollegialt emosjonelt arbeid*. Hvordan de avlaster hverandre emosjonelt på nav varierer derimot veldig både fra person til person, men også fra avdeling til avdeling. En av informantene forklarer

for eksempel at det ikke alltid er like lett å skulle bruke kollegaene slik, mye på grunn av begrensninger i forhold til tid:

*«Men så er det det å ta tid, så tar jeg de sin tid på å snakke, og så er det egentlig ikke noe galt som har skjedd, var jo bare det at det var heftig, så går du litt sånn, ah nei føler ikke jeg kan gjøre det.» (Informant 7).*

Det å skulle belaste andre med sine egne tanker ser ikke alle på som en selvfølge. Andre er derimot veldig opptatt av dette, og mener det er helt nødvendig for å komme seg gjennom dagen.

*«Jeg må jo ofte ta en prat med noen etterpå hvis jeg synes det har vært vanskelig» (Informant 3).*

Som nevnt vil kollegaer kunne representere en viktig plattform for å få ut følelser og håndtere ulike situasjoner som finner sted i arbeidet, og med dette så bedriver de emosjonsarbeid ovenfor hverandre. Det å kunne dele egne opplevelser og erfaringer blir sett på som en av de viktigste funksjonene til backstage-kategorien. Både det å kunne rådføre seg med kollegaer og diskutere vanskelige saker eller å få lettet litt på bekymringer og tanker kan gjøre arbeidsdagen flere hakk lettere. Det kan også være med på å kvalitetssikre ulike beslutninger som tas. Dette henger også i en viss grad sammen med hvordan kulturen på arbeidsplassen er.

*«For en skal jo lære å takle en kollegas gode og dårlige dager. Ikke sant. Du kan sitte og tenke årh, du er ikke sur på kollegaen din, men du er bare, kan være litt lei av alt maset, alle disse frustrerte menneskene. Men vi kjenner hverandre såpass godt at jeg tror vi vet at det ikke er noe sånn personlig (...) Og vi prater jo en del privat. Vi vet egentlig veldig mye om hverandre. Du jobber så tett, så det er nesten ikke mulig å la det private ligge igjen hjemme (Informant 1)..*

Noen av informantene tar også opp hvordan de gjerne skulle hatt mer tid med hverandre gjennom arbeidsdagen, slik som en informant her beskriver;

*«Skulle egentlig hatt mer sånn tid til å treffes, treffpunkter, for det har vi egentlig litt lite av. Det er litt synd, vi er en utrolig fin gjeng som har masse kompetanse og masse kunnskap på mange mange områder, som egentlig ønsker å være mer sammen. Men det er så mange sånne må-plasser, som du skal være på. En kan komme på slutten av dagen, og jøss er du på jobb i dag» (Informant 2).*



I utvalget så ser vi altså at det kollegiale for mange er en viktig del av jobbtrivselen. Dette henger også sammen med tillit og det å skape en tillitsrelasjon med dem en jobber sammen med, slik en informant her forklarer;

*«Jeg har også mange fine kollegaer. For meg er miljøet her godt. Ja. Er kjempeheldig, hvis ikke hadde jeg ikke klart å jobbe her tror jeg. Hadde følt at, hvis jeg ikke hadde tillit, hvis vi gikk og skulte på hverandre, for meg så hadde det vært vanskelig»* (Informant 3).

#### **5.4.2 Tillit/trygghet**

Det å ha tillit til kollegaene, men også å føle at de har tillit til en selv kan ha mye å si for hvor enkelt eller krevende det blir for de ansatte å komme seg gjennom arbeidsdagen, og det er derfor noe som foregår backstage. Dette henger på mange måter sammen med arbeidsmiljøet, men fordi det omfatter såpass mye velger jeg å lage det til en egen deskriptiv enhet for å gjøre det mest mulig oversiktlig.

*«Da er det godt at vi kan spille hverandre gode med å hjelpe hverandre. Det er vi flinke til. Og det har vi vært nødt til»* (Informant 2).

Når det er snakk om tillit, så handler det også om at de ansatte må ha en tillit til systemet og hverandre, i tillegg til at de for å unngå å bli redde må ha en viss tillit til brukerne og de menneskene de møter på i løpet av arbeidsdagen. Tillit henger derfor på mange måter sammen med det å føle seg trygg. Trygghet kan derimot omfavne flere ulike ting. Men en viktig del av å føle seg trygg på jobb handler om sikkerheten, og det å ha tillit til sikkerhetssystemet og rutiner knyttet til dette. Rutiner rundt dette har allerede blitt tatt opp og er en viktig del av frontstage settingen. Hvordan informantene derimot opplever disse rutinene vil være en del av backstage settingen som igjen fører til hvordan de har det på jobb. Det å føle seg trygg kan ha mye å si for opplevelsen av det emosjonelle arbeidet, og med tanke på historier om diverse hendelser som har funnet sted på ulike nav-kontor har jeg sett på dette som et svært viktig spørsmål til informantene, hva slags trygghetsfølelse de har på jobb, og om de av og til føler seg redde. Flesteparten hevder at de føler seg trygge, men det er likevel mye refleksjoner rundt det, og det er tydelig at det er tema som ofte kommer opp.

*«Hva skal man si, man er jo ikke 100% trygg ute heller ikke sant. Så jeg føler meg jo så trygg som jeg kan få blitt, det gjør jeg».* (Informant 7).

*«Det er litt sånn forholdsregler du må ta hele tiden. mhm. Kjenne litt på magefølelsen selv, hva som kjennes rett og» (Informant 9).*

*«Det er klart vi har mye fokus på sikkerhet, jeg er veldig glad det har kommet mye mer opp. For ja, sånn i hverdagen så er det egentlig lite man tenker på det. Det er nesten mer når man snakker om det, at man føler seg utrygg kanskje. At man begynner å tenke over hva som kan skje. Det er vanskelig å forutsi» (Informant 3).*

På det aktuelle nav-kontoret er det alltid flere vakter som passer på at alt foregår sånn som det skal nede i mottaket hvor brukerne befinner seg. Samtlige av informantene bringer opp hvor mye de setter pris på å ha Securitas der;

*«Det er viktig for meg at vi har securitasvakten da, at hvis det er noe da, noen som blir rabiante, at vi har noen som gir trygghet, viser litt muskler.» (Informant 3).*

*«Vi har Securitas, og det er jo en veldig trygghet. Men det var faktisk en av disse Securitasene som sa at vi skulle nesten faktisk hatt metalldetektor, for vi vet jo ikke hvilken tilstand de [brukerne] er i» (Informant 2).*

Det siste sitatet her handler om at arbeidssituasjonen til de som jobber på nav ikke nødvendigvis alltid er like trygg selv om Securitas er der for å passe på, i den forstand at de aldri kan vite nøyaktig hva og hvem som kommer. Flere av informantene forteller om hvordan de opplever dette;

*«Det har jo vært episoder hvor stoler og pulter og ja har blitt kastet veggimellom her. Ja. Men det er jo gjerne personer som sliter selv, ja det er jo verst for dem selv» (Informant 2).*

*«Vi har alarmknapp, men det er veldig lite jeg har brukt den. Så jeg er nok lite trent. Vi har jo hatt sikkerhetsøvelser også, og da ble det sagt det at de som får størst problemer er vel de som på en måte har vært lite oppe i en konfliktsituasjon, de får kanskje størst traumer etter en opplevelse rundt det, og kanskje vil jeg være en av de, for jeg er lite trent på det» (Informant 3).*

*«Men vi vet jo aldri. Alle kan jo være en tikkende bombe, det har vi jo alle opplevd. Men hvis jeg er litt utrygg eller sånn, da sier jeg bare at vi bare må åpne døra litt. Men jeg kan bli redd jeg også.» (Informant 1).*

Selv om flere av informantene snakker om hvordan de aldri kan vite hvor de har brukeren, er det et par av informantene som tar opp viktigheten av å ikke vise brukeren at en er redd, og at en ikke bør ha en slik jobb hvis man blir fort redd;

*«Jeg tenker at vi skaper noe i møter med personer ved å signalisere at vi i utgangspunktet er potensielt redd for deg (...) Jeg tenker at det er litt dumt å ha en jobb der jeg jobber med mennesker hvis jeg i utgangspunktet tenker at jeg må være redd for de jeg snakker med. Det tenker jeg blir en sånn trigger i møte med folk hvis den du snakker med merker at en er redd. Jeg synes det er en veldig spesiell holdning å skulle innta.» (Informant 11).*

*«Men det er klart hvis de vil oss virkelig vondt så klarer de jo å løpe etter oss og hoppe over pulter, jeg vet ikke, sant, men man kan jo ikke tenke sånn, da er man ikke på rett sted.» (Informant 6).*

*«Tenker det er en øvingssak, og så handler det en del om personlighet også. Noen, det er ikke alltid så lett å styre hvordan man er som person, altså. Vi har forskjellig terskel på hva vi tåler, eh jeg har sikkert en høy terskel for når jeg på en måte føler meg utrygg, mens noen kan ha det på helt motsatt ende av skalaen og bli redd veldig fort» (Informant 6).*

Det viser seg at tanker rundt dette er svært variert innad i de ulike avdelingene. Det som er interessant jevnt over, er at mange av informantene mener at det er verre på andre avdelinger enn der de jobber selv.

*«Vil tro at de som jobber i mottaket som får inn sikkert det verste» (Informant 12).*

*«Jeg tenker nede i mottaket da der får de den der sure litt i fleisen, hele tiden. og da tenker jeg at det begrepet emosjonelt arbeid er veldig relevant, for det blir en sånn masseproduksjon av korrekthet og sånn der, så du må reise den hele tiden» (Informant 8).*

*«Det er veldig veldig sjeldent at vi er redde i møte med deltakerne. Det er nok sjeldnere enn på andre avdelinger her på huset» (Informant 11).*

*«Vi blir drilla på at ikke vi er gode nok på dette vi som jobber i vår avdeling fordi vi har hatt få episoder og ikke er redde, hehe. Så vi får beskjed om å være mer sikkerhetsfokusert enn vi er» (Informant 11).*

Mange av de som jobber med oppfølging mener at det er verst å jobbe på mottaket, mens informanter fra mottaket hevder at oppfølging er mer utfordrende, og det er også på slike avdelinger at de verste historiene rundt sikkerhet og vold har funnet sted. Historier som kommer frem handler blant annet om hendelser som inneholder drapstrusler, innesperringer på kontoret, oppsøking utenfor arbeidet og border og gjenstander som har flydd veggimellom som utfall av sinte brukere;

*«Jeg hadde jo en opplevelse, det var en kollega som ble drapstrua her, da gikk det veldig inn på meg. Da ble jeg redd, da kjente jeg at jeg ble skikkelig redd.» (Informant 9).*

*«Jeg opplevde en gang at det var en person som sto i døra og fikk ikke det han ville. Så står han og kikker på meg, og viser at han liksom har en pistol og så sier han «I'm gonna blow your fucking brain off». (Informant 2).*

*«Og så, begynte han å true da [på møterommet]. Og satt og trua med jeg skal drepe deg, vet hvor du bor, har du barn, skal finne skolen og ta de, og alle venner og alle rundt, han skulle ta absolutt alt.» (Informant 5).*

*«Så snur jeg meg og så står han rett foran [på nærbutikken]. Da, fikk jeg panikk. Da tenkte jeg herregud det er ikke bare en trussel, du har funnet meg.» (Informant 5).*

Dette er hendelser som naturligvis påvirker dem i ettertid, og det er interessert å høre hva slags konsekvenser som kan komme som reaksjon på slike opplevelser, noe som fører oss over til neste deskriptive enhet.

#### **5.4.3 Konsekvenser**

*«Så det hemma meg jo, i livet etterpå. Det gjorde jo det. Og det har jeg skjønt i ettertid at det, når du opplever litt sånne ting som er litt farlig eller du blir veldig redd, så får du sånn, hvis du får lignende opplevelser, så reagerer du» (Informant 5).*

Det er mye en kan ta opp når en snakker om konsekvenser, reaksjoner på hendelser som nevnt i avsnittet over vil være noe.

*«Og du opplever jo det at det er ekkelt når en person truer med å blåse hue av deg. Jeg visste jo ikke om han sto på utsiden når jeg gikk om kvelden, han kunne jo godt ha gjort det. Jeg syns det var kjempeekelt» (Informant 2).*

Hvis en ser bort ifra slike ekstreme hendelser, så vil noe av det mest konkrete når en ser på konsekvenser være sykemeldinger som følge av at det er krevende på jobben.

*«Ja, men det har vært et krevende arbeidsmiljø, og det har ført til noen sykemeldinger» (Informant 11).*

*«Mye sykefravær. Det er det. \*visker\*. Det er jammen ikke lett å vite hvorfor, men tror det er mye stress. For vi er, det kan jeg merke selv, at jeg kan bli litt sliten (...) Enkelte dager får vi ikke spist, og gjerne ikke før klokken blir 2.» (Informant 1).*

*«Jeg må ikke ta det som mitt ansvar selv, for ellers så vil jeg bare selv ryke ut i en sånn maktesløshet, sykemelding kanskje, utbrent og ja. Så, det er krevende hverdag å gå inn her. Det er det» (Informant 10).*

Noen av de som ikke jobber med tett oppfølging hevder at det på mange måter er mer krevende, enten fordi de har jobbet med det selv tidligere og opplevde det slik, eller bare fordi de tenker at det er slik;

*«Når jeg jobbet med oppfølging. Så har du ikke kapasitet, så skal du hjelpe den så skal du hjelpe den. Det sleit en ut. Så begynner de å ringe, melde, alt mulig, på mail og sånn, ikke sant. Gir ikke slipp på deg når de først har fått kontakt. Og det er litt frustrerende, å vite hva du skal sette de til, du skal tilby noe. Så det tror jeg nok, det kjente jeg på der at i lengden så sliter det ut på en. To og et halvt år der var nok» (Informant 1).*

*«Men de er veiledere. Saksbehandlere de er vel, de blir lett utbrent tror jeg også» (Informant 4).*

Grunnen til at konsekvenser er lagd som en deskriptiv enhet er fordi det å utøve emosjonelt arbeid til tider kan være krevende, og som følge av dette kan det føre med seg ulike konsekvenser, som både kan gå utover opplevelsen og håndtering av de ansattes emosjonsarbeid på jobben. Datamaterialet viser at de tingene som går mest igjen og som informantene reflekterer mest rundt er det å ta med seg tanker og følelser fra jobben hjem, og hvordan det å vise empati er en viktig del av arbeidet som igjen kan frembringe ulike konsekvenser. Derfor har jeg utarbeidet deskriptive underenheter som omhandler det.

### ***Om å ta jobben med seg hjem***

*«Jeg legger det fra meg nå. Jeg gjorde ikke det de første årene, da var det helt forferdelig å gå hjem. Grudde meg til å treffe folk, og tenkte på alle disse skjebnene.» (Informant 1).*

En naturlig konsekvens av emosjonelt arbeid kan en tenke seg at er hvorvidt det påvirker ens privatliv. Det trenger ikke nødvendigvis å føre til at en blir sykemeldt, men det å tenke på jobben hjemme kan være slitsomt. Jeg har derfor vært interessert i å høre hva informantene tenker om dette. Noen forteller at det nettopp kan være vanskelig å legge fra seg jobben etter endt arbeidsdag og at de dermed tar med seg følelser og tanker hjem. Dette blir av samtlige sett på som noe utelukkende negativt.

*«Altså når jeg kom inn i denne jobben så syns jeg det var så interessant, at jeg liksom tenkte på dette her døgnet rundt. Og det var kanskje ikke så lurt, fordi det jeg merker etter hvert, det er det at man tar det med seg hjem altså, sånn mentalt. Ja gjør det. og det plager meg noe faktisk» (Informant 8).*

*«Jeg tror det er lett å bli for involvert i negativ forstand og da gjør en ikke en god jobb. Fordi en blir utslitt» (Informant 11).*

På spørsmål om hvor vanlig dette er hevder de fleste derimot at de aldri tenker på jobben på privaten, men utover i intervjuene kommer det likevel opp flere refleksjoner eller svar på helt andre spørsmål som viser at de i en viss grad gjør det likevel.

*«Det har jo vært, to tre saker jeg nok har tatt med meg hjem, såne saker som preger deg»* (Informant 9).

*«Det er jo hele tiden noe på gang, og det vet jeg hele tiden i hodet når jeg går hjem. Og det kan jeg våkne av, DET kan jeg våkne av på natta»* (informant 10).

*«Ja, hvis det har vært en krevende veiledning på fredag så kan det være en må tenke litt i helgen»* (Informant 4).

Flere forteller om ulike situasjoner som de har tenkt på hjemme, men det er nærmest ingen som sier at det er et problem i forhold til nattesøvnen. Flere hevder at det må være grensen og at tiltak må gjøres hvis det skulle skje, slik som to av informantene her beskriver;

*«Hvis det noen gang skjer at jeg går hjem og en bruker som ja holdt på å si tar søvnen fra meg, så kommer jeg til å gi han fra meg. Da kommer jeg til å si ja versegod nå må noen andre ta han for nå får jeg ikke sove på grunn av vedkommende. Og det er deilig å ha den muligheten da. Hvis ikke hadde det ikke gått tenker jeg.»* (Informant 9).

*«(...) men når du våkner, ikke får sove på nettene fordi du ligger og tenker på en bruker eller to som du skal håndtere når de kommer i morgen på møte. Til slutt så gjorde jeg det [tenkte på det på natta]. Og da er det gått litt for langt, du skal ikke, det skal ikke gå utover nattesøvnen din»* (Informant 5).

I stortingsmelding nr. 7 (2001-2002) blir dette trukket frem som noe som kan kobles opp mot utbrenthet og det tas opp at det er vanlig at arbeidstakere med et såkalt «*relasjonelt arbeid ofte føler seg mentalt slitne og tenker mye på arbeidet på fritiden*». Flere av informantene ser ut til å være enige i dette, men påpeker også sterkt at de klarer å legge jobben fra seg når de går for dagen, at det nettopp er noe de er nødt til å gjøre for å kunne ha en slik jobb.

*«Skal jeg ha en tøff samtale så må jeg ta den greia før jeg går hjem fra jobb for å ikke ta det med hjem, ligge å tenke på det på natta på en måte. Jeg skal ikke hjem uten at noe er avsluttet eller følelser er lagt fra seg her»* (Informant 6).

*«Men jeg har i hvert fall en regel for meg selv at jeg snakker aldri om jobben hjemme, og det hjelper for meg. Ehm ja, jeg må koble helt ut»* (Informant 9).

*«Men nå, sånn som jeg jobber nå, når klokka er halv fire så stenger jeg det ute. Stort sett. Men det er noe du må, det tar tid og holdt på å si lære deg, for du må nesten lære deg til det. Du kommer til å bli størregal i hue hvis du skal bruke fritiden din på å sitte å prate om alt det du opplever på jobben.» (Informant 5).*

Dette er spesifikke eksempler på hvordan informantene håndterer deler av det emosjonelle arbeidet, og det som det innebærer. De informantene som sier at de av og til tenker på jobben hjemme, sier at det er vanskelige saker eller brukere de tenker på, noe som er en tydelig konsekvens av det emosjonelle arbeidet. Derfor er det interessant at en av informantene sier at det vanskeligste ikke er brukere eller utfordrende møter, men at det er tanken på alle arbeidsoppgavene som henger over;

*«Det som en tar med seg hjem det er jo mengden som skulle blitt gjort som ikke blir gjort. Det syns jeg er mer slitsomt enn selve sakene» (Informant 10).*

For de fleste andre som beskriver ting de tenker på hjemme, så er det stort sett brukers livssituasjon og historier de har fått hørt.

*«Altså det går jo inn på meg, fordi det er så usannsynlig trist» (Informant 11).*

Det siste sitatet her henger sammen med mengden av empati som informantene har og føler for de de møter. Empati er ikke en like tydelig konsekvens som det å ta ting med seg hjem er, men jeg velger likevel å lage det som en underenhet av konsekvenser fordi det å oppriktig bry seg, kan i lengden føre til en form for konsekvens av å utøve emosjonelt arbeid og både håndteringen og opplevelsen av det.

### ***Empati***

*«Det er jo alltid trist å oppleve folk som er i en sorgprosess. Men det er jo noe med det å være tilstede der og da, og få de til å skjønne at en har empati. Er der for de, spør åssen de har det.» (informant 2).*

Empati er svært viktig for å kunne forstå andre menneskers følelser (Goleman, 1995). Det kan også bidra til en åpenhet rundt følelser, blant annet ved at det kan gjøre det lettere å lese og identifisere følelser som oppstår i arbeidet, som i mitt tilfelle kan være både blant kollegaer og med brukere. Goleman (1995) hevder at empati, sammen med motivasjon, selvinnsikt, selvkontroll og sosiale evner er grunnleggende for menneskers emosjonelle intelligens som

handler om individets evne til å kjenne igjen egne og andres følelser. Dette er egenskaper som høyst sannsynlig også kan lette det emosjonelle arbeidet, samtidig som for mye empati kan oppleves som slitsomt og utmattende, slik som for en informant her;

*«Opplever det som at jeg har evne til å sette meg i deres posisjon og forstå. Jeg har veldig mye empati, kanskje for mye. Det kan også være slitsomt, for da ønsker du å hjelpe.» (Informant 4).*

Når det kommer til å vise empati, så er flere av informantene opptatt av dette, men i svært ulik grad. Samtlige tar likevel opp viktigheten av å se brukerne i møtene, og noen av de beskriver dette veldig fint;

*«Bare det å bli møtt med forståelse og vennlighet, at de forstår at du vil de vel.» (Informant 3).*

*«Jeg prøver jo liksom å vise så mye empati som mulig, ja i samtale med de ja, og prøver å vise forståelse selv om jeg på en måte ikke har opplevd det de har, men det er noe med det å se de. Ja gi den følelsen av at de blir sett og hørt her» (Informant 9).*

*«Se ut ifra den situasjonen brukeren er i der og da. Møte de der de er. Ja, jeg er opptatt av det jeg. Tillit, relasjoner, skape gode relasjoner, at de skal skjønne det at jeg er der for de, at jeg skal hjelpe de, der og da. Og så skal en selvfølgelig ikke godta alt mulig, det handler om å sette noen grenser. Men tror nok du kommer lettere ut av det hvis de forstår at du er der for de.» (informant 2).*

Det viser seg at flere mener at det ikke nødvendigvis trenger å være et tydelig skille mellom det å være profesjonell og emosjonell, slik flere av informantene påpeker;

*«Det å vise følelser er ikke et tegn på at man ikke er profesjonell. Jeg tenker det er jo også et tegn på at man er medmenneske» (Informant 9).*

*«Jeg syns personlig ikke at det er så vanskelig å skille mellom profesjonalitet og det å være et medmenneske. Jeg tenker at du kan kombinere de ganske greit på mange måter. Men du må vite selv hva som er grensa di, og du må kunne sette avstand og vite altså være nøye på hvor langt du slipper de inn» (Informant 6).*

*«(...) er jeg et profesjonelt medmenneske kanskje, kan jeg være det?» (Informant 8)*

Dette blir en norsk versjon av fremtoningen av profesjonalitet, og slik man har lært at det skal være her. Det handler om alt en forventer om en slik offentlig organisasjon, og det blir også tatt opp hvordan denne profesjonaliteten alltid må ligge i bakhånd;



*«(...) og så har du jo lov å si at vet du jeg blir bare så rørt, eller jeg blir bare så lei meg på dine vegne at det skal være sånn. Samtidig som du skal være profesjonell, og si at javel nå skal vi finne ut av det.» (informant 1).*

Det er også flere som derimot nevner viktigheten av å ikke bli for emosjonelt engasjert, og det er her konsekvensbiten av det emosjonelle arbeidet kommer inn;

*«Man må ikke bli så avstumpet at man ikke viser noen følelser. Og blank i øyene kan jeg bli og sånt. Men det er jo ikke jeg som skal trøstes. Det er noe med å vise at vi er de sterke også, for det er det de ofte trenger. Noen som tåler å høre alt drittet» (informant 6).*

*«Jeg tror nok de kan se at du er berørt, men jeg sitter aldri og griner. Men de ser at ja, og det tror jeg er viktig, de ser på en måte at du har empatien og ikke bare sånn, ja. Så det hender noen ganger at jeg føler at ja, og da forteller de jo det som er så trist så skulle jo bare mangle at du ikke ble lei deg, nesten sånn respektløst å ikke bli revet med.» (informant 10).*

På tross av at det er svært ulik grad av vanskelige møter og brukere som informantene innenfor de ulike avdelingene møter på, så viser det seg at tankegangen rundt det empatiske er ganske likt på tvers av avdelingene, også i mottaket hvor det er kortere og mer sporadiske møter og i teorien ikke brukere som ansatte vil få et langvarig relasjonelt bånd til som i oppfølgingen.

*«Har vist følelser foran bruker både i form av gledestårer og tårer av sorg, og grått med de. For det er jo noen saker som er så tøffe» (Informant 9).*

*«Jeg kan godt bli trist sammen med de. Foran de også. Ja, ja helt klart. Du ser det er hverdagen deres.» (Informant 2).*

*«For vi er jo mennesker oppi alt dette. Her er jo folk veldig forskjellig. Men den biten med empati syns jeg er kjempeviktig, vise at en bryr seg og, ha forståelse for de sin situasjon der og da, og da har det ikke noe med ad hoc samtale som skal gå fort. Da lukker vi døra og bruker den tiden vi trenger for at den personen skal få en bekymring mindre. Helt klart.» (informant 2).*

Siste sitat over viser en ideell tankegang, for noen er dette vanskelig å få til i praksis hvis en for eksempel blir stresset av at mange venter i kø, slik som en informant her beskriver;

*«Og så det er slitsomt å se lang kø. Jeg kan si at jeg blir stresset hvis køen øker og ikke går ned (...) hvis den øker så tenker jeg at okei her må jeg være mer effektiv og bruke mindre tid på brukere» (Informant 4).*

Hvis det blir stressende situasjoner så kan det altså være vanskelig å vise så mye empati som en ønsker, noe som igjen kan gå utover det emosjonelle arbeidet. Dette kan få konsekvenser både for brukernes opplevelse av møtet, men også for den ansatte hvis en gjerne ønsker å gjøre mer. Når vi snakker om emosjonelt arbeid er empati med andre ord en viktig del av det. Som nevnt kan det være flere momenter ved det, og en ting som kan være utfordrende er for eksempel det å få følelsene til å virke så ekte som mulig. Under intervjuene så er samtlige av informantene svært reflekterte rundt dette med empati, men dette samsvarer ikke alltid med realiteten, noe jeg fikk erfart under observasjonene. Dette vil jeg komme tilbake til under den analytiske drøftingen, hvor jeg også vil gå mer narrativt til verks for å se på hvordan de egentlig snakker om disse tingene som nå er blitt tatt opp.

#### **5.4.4 Kort oppsummering**

I denne analytiske kategorien har jeg sett på det som foregår bak scenen som kan virke inn på opplevelsen av det emosjonelle arbeidet. Her har jeg tatt opp hvordan fysiske fasiliteter og arbeidsmiljø virker inn, og da både informantenes opplevelser av organisasjonskulturen, det kollegiale og følelsen av å være trygg på jobb. I tillegg har jeg sett på ulike konsekvenser som kan finne sted backstage som følge av det som skjer på scenen og i brukermøtene. Spesielt har jeg sett på hvordan det oppleves å tenke på jobben hjemme, og hvordan det oppleves å måtte være empatisk og enten vise følelser en kanskje ikke har eller å holde tilbake så det forblir et profesjonelt interaksjonsmøte. Videre vil jeg nå gå inn på hvordan Goffman og Hochschild kan brukes for å få en forståelse for opplevelsen og håndteringen av det emosjonelle arbeidet til nav-ansatte.

## 6. Analytisk drøfting: med Hochschild og Goffman på nav

*«Du kan være litt trøtt en dag og gå på jobb, og så kan du bli så glad av å komme på jobb. Du kan bli glad av mange brukere du treffer, og tenke at åh i går var en fin dag (...) Så kan du også komme på jobb og være i godt humør, så gjør brukeren noe med det, kan snu det ganske fort emosjonelt altså. Kan jo bli trukket ned ganske ofte, og det kan jo være slitsomt. Men likevel, så er det det at, du lærer deg, du må jobbe inn i det for å forstå det. Og vi reagerer jo forskjellig» (Informant 1).*

Sitatet over er en beskrivelse av hvordan det emosjonelle arbeidet kan oppleves på nav, og det begrunner viktigheten av å se på dette fenomenet på nettopp denne arbeidsplassen, noe jeg i dette kapittelet vil komme nærmere inn på. Her vil jeg drøfte funnene fra datagrunnlaget som ble presentert i forrige kapittel, opp mot både teori og observasjonsdata. Jeg vil se på om det er et samsvar mellom opptreden og kulisser, og mellom det informantene gjør og det de sier de gjør. Poenget er som sagt å prøve å få et grep på hvordan de opplever og håndterer det emosjonelle arbeidet. Jeg vil også se på i hvilken grad de faktisk utøver det. Her vil jeg reflektere over hvorvidt empirien som er samlet inn kan forklares ved hjelp av de teoretiske utgangspunktene, og dermed få med Hochschild og Goffman inn på nav. På bakgrunn av datagrunnlaget vil jeg derfor forsøke å få frem det emosjonelle med arbeidet slik som det oppleves for informantene og for meg som observatør. Diskusjonen vil følge kategoriene og enhetene fra forrige kapittel for å gjøre det mest mulig oversiktlig. Inndelingen vil derfor bli den samme her som i kapittel 5. Det vil derimot bli tatt opp nye sitater her for å komme dypere inn i det informantene sier, og for å bestyrke og støtte det fra forrige kapittel. De nye datautdragene er altså for å utdype, og ved å dele flere originaldata så inviteres herved leseren inn til å vurdere kvaliteten.

Det kan argumenteres for at en kan forstå mer når en ser på sammenhengen og konteksten, enn kun på de oppklippede svarene og isolerte utsagnene som er presentert i det forrige kapittelet. Derfor vil jeg imøtegå den kritikken og her også gå inn å se på hvordan de sier det de sier for å forsøke å forklare hvorfor, og også koble det opp mot observasjonsdataene. Ved å prøve å følge flere sitater fra samme informant vil jeg se på om det kan gi mer innsikt i hvordan de faktisk opplever og håndterer det emosjonelle arbeidet. Med andre ord handler det om å legge til en form for narrativ analyse til innholdsanalysen. Dette gjøres også for å få frem Goffman. Ved å bruke klassisk innholdsanalyse får en frem hva informantene er opptatt av og hvordan de oppfatter ting, og det er en god måte å utforske Hochschilds teorier på. Goffman er derimot ikke like synlig gjennom en slik metode ettersom han var mer opptatt av

relasjonen. I oppklippede svar er det ikke mye en får fatt på rundt relasjoner, i tillegg til at det med det blir mer fokus på hva enn hvordan, så for å få frem dette i datamaterialet vil en måte være å gå mer narrativt til verks.

Ofte vil tidselementet i narrative analyser bli viktig ettersom en forsøker å se på hvordan en via hendelser går fra en tilstand til en annen. Med mitt datamateriale er ikke dette nødvendigvis aktuelt å gjøre, men det finnes ulike modeller en kan bruke innenfor narrativ analyse som også kan være relevant for min del. Johansson (2005) viser blant annet til ulike dimensjoner å lese data på, hvor en aktuell måte vil være å ha et delperspektiv med fokus på innhold. Dette er det som vil være vanligst å koble opp mot innholdsanalyse. Det handler blant annet om å lete etter tema eller ulike mønstre i innholdet i historier som handler om sosiale relasjoner og normer, og er en svært vanlig analysemetode (Johansson, 2005). Så med dette og ved å også trekke på Gubrium og Holstein (2004) som ser på to ulike sider som data kan fortelle noe om, og dermed løfter fram ulike lag i intervjudata ved å se på både innholdet og formen, så bør det være mulig å få en viss forståelse av opplevelsen og håndteringen av det emosjonelle arbeidet til informantene.

## 6.1 Frontstage: om forestillingen og fasaden

*«Sånn type jobb der du er i mye kundekontakt eller brukerkontakt, og det er kanskje mange folk sant som du må forholde deg til, veldig mye. Så du må masseprodusere den her empatiske ytre» (Informant 8).*

Selv om det er Goffman (1992) som har begrepet frontstage, så bruker også Hochschild (2003) denne teatermetaforen for å blant annet forklare begrepet *overflatespill* (avsnitt 2.2). Dette vil akkurat som Goffman sier, handle om at individene utøver et skuespill på en scene (avsnitt 2.1). Også noen av de som jobber på nav tar i bruk disse uttrykkene, en av informantene beskriver for eksempel hvordan brukerne hun møter befinner seg på scenen;

*«Vi har jo faktisk et publikum. Mitt kontor er nesten på scenen, så de blir veldig synliggjort mange av de, og spesielt hvis de går ut herfra i sinne og frustrasjon og sånn, så er det noe som veldig mange får med seg. Og det er ikke alltid greit.» (Informant 7).*

Grunnen til at både Goffman og Hochschild bruker betegnelsen skuespill er fordi de det gjelder, til tider må arbeide med følelsene sine og vise andre følelser enn det de faktisk føler i møte med andre, altså utøve en form for skuespill. I dette tilfellet gjelder det de ansatte på nav

som tilbringer store deler av arbeidsdagen sin i direkte kontakt med andre, både kollegaer og brukere. Viktigheten av å opptre profesjonelt ble jo som nevnt i forrige kapittel tatt opp av flere, og for å bruke Hochschilds begrep så kan en argumentere for at *overflatespill* er nødvendig for å få dette til. Hochschild (2003, s. 38) snakker også som nevnt under teoridelen om *dybdespill*, og dette handler mer om en indirekte trent forestilling. Begge disse følelsesstrategiene kan altså finne sted frontstage – på scenen, og jeg vil gå mer inn på dem under den deskriptive enheten følelsesregler litt senere. Kategorien frontstage handler derfor som Goffman (1992) sier både om kulissene og scenen hvor forestillingen finner sted, i tillegg til at det handler om de involvertes personlige fasade. Før jeg kommer nærmere inn på dette vil jeg ta opp det som omhandler ulike rutiner og ritualer, samt ulike jobbkraav som nav-ansatte må forholde seg til på scenen. Disse deskriptive enhetene vil det være lurt å ha i bakhodet til senere når jeg kommer inn på hvordan de ansatte tolker de ulike følelsesreglene i arbeidet sitt, som også vil spille inn på de andre enhetene i denne kategorien.

#### **6.1.1 Ritualer/rutiner: emosjonelle forstyrrelser**

Ifølge Goffman (2005) handler rutiner om *internaliserte sosialiseringprosesser*. Mye handler om moralske ritualer hvor det gjelder å vise respekt for de som deltar i interaksjonen, og Goffman (2005) hevder at det er dette som gjør at ansikt-til-ansikt konfrontasjoner og sammentreff generelt i samfunnet fungerer. Dette kan en også trekke over til nav-kontoret, hvor store deler av arbeidsdagen til de ansatte som sagt består av nettopp ansikt-til-ansikt kontakt med brukere eller kollegaer, og det ligger rutiner og ritualer bak hvordan dette skal foregå.

Som nevnt i forrige kapittel under avsnitt 5.3.1 er det noen ritualer informantene har tatt opp selv, mens andre har blitt snakket om som følge av at jeg har stilt spørsmål rundt det. Denne kompleksiteten er akkurat det som gjør at etnometodologer er skeptiske til intervjuet, fordi intervjuer enkelt kan påvirke informanternes tankegang, noe som kan gå utover de naturlige dataene (nevnt i avsnitt 3.7). I dette tilfelle kan en tenke seg at det informantene selv tar opp som rutiner er ting som da tilsier at de oppriktig ser på det som rutiner. Det jeg som intervjuer derimot spør om er det derfor ikke sikkert at de ser på som ritualer før jeg tar det opp, og at vi på grunn av dette lager en felles kategorisering av dem som nettopp rutiner og ritualer. På den andre siden så kan det godt være at de så på det så som ritualer fra før av, men det blir vanskelig å vite det helt sikkert ettersom jeg tok det opp først. Uansett så får det informantene til å reflektere over arbeidsdagen, noe som var noe av poenget med det.

I tillegg til de rutinene informantene snakket om, var det også andre rutiner jeg fikk erfare under feltarbeidet. På et nav-mottak så er det blant annet en daglig rutine at brukere kommer inn og trekker kølapp før de venter på at deres nummer skal bli ropt opp. Når de da kommer inn til en ansatt, er det en selvfølge for mange at det da ikke vil komme inn andre mens de sitter der. Under feltarbeidet opplevde jeg aldri at brukere gikk inn på andres møterom, og det så ut til å være et system alle klarte å forstå og respektere, uten at noen trengte å forklare det. Under en av observasjonsdagene mine opplevde jeg derimot at en ansatt stadig vekk kom inn og avbrøt disse møtene. De gangene denne personen kom inn fra kontorlandskapet virket ikke brukerne til å bry seg så mye. Samtalene stoppet litt opp, og den ansatte som var i møtet var svært kort i svarene mot den andre ansatte, noe som kan tyde på at hun ikke ville bli forstyrret mens hun jo var inne i veiledningsrollen i et brukermøte. Det ble en form for ødeleggelse av et ritual. I tillegg til å komme inn gjennom ansattdøren (døren som peker inn mot kontorlandskapet), stormet denne ansatte også inn gjennom døren som brukerne bruker. Dette var noe som virket enda mer forstyrrende og nesten skremmende på disse brukerne, som skvatt til når døren bak dem ble åpnet. Under disse avbrytelsene var den ansatte enda kortere i svarene, og virket overhode ikke interessert i å høre hva denne personen ville. Dette er interessant, ettersom det ser ut til å være et såpass allmenkjent ritual, som det tydeligvis ikke er meningen at skal rokkes med. Det er først når det skjer, at noen bryter med de satte, relativt uskrevne rutinene og reglene, at en ser hvordan andre reagerer, akkurat slik Garfinkels *eksperimentelle studier* handlet om (nevnt under avsnitt 3.4). Uskrevne regler håndteres og de blir det folk gjør det til. Dette viser dermed at det nettopp er en regel mot å storme inn på andres brukermøter med mindre det er noe alvorlig, noe det overhode ikke var i disse tilfellene, hvor den ansatte kun hadde noen svært enkle spørsmål som det ut ifra mitt synspunkt ikke virket til å være noe hastverk over. Hver gang dette skjedde førte det til endringer i samhandlingen, enten ved at den ansatte ble litt mer skarp og muligens slet med å holde irritasjonen for seg selv, eller ved at bruker ble mer nervøs eller stresset. Dette kan forklares med Goffman (2005), hvor han ville definert det som en *emosjonell forstyrrelse*. Blant brukerne var dette ofte synlig i møtene hvor det var mye mumling, nervøse blikk, stemmer som sprakk og dirret, uoppmerksomhet og feilbruk av ord. Med forstyrrelser i møtene ble dette ifølge observasjonsdataene mine ofte verre, og det så også ut til å variere ut ifra rollehåndtering til de ansatte som møtte dem, noe jeg vil komme tilbake til senere.

### ***Opplæringsrutiner: å vite hva en går inn i***

Grunnen til at opplæringsrutiner i det hele tatt ble tatt opp, var fordi en kan tenke seg at det vil være med på å legge grunnlaget for hvordan arbeidsopplevelsen blir. Hvis en vet hva en kan forvente seg kan prosessen det tar å lære seg nye oppgaver og komme inn i nye arbeidsrutiner høyst sannsynlig bli forenklet. Når det kommer til det emosjonelle arbeidet så tenkte jeg på forhånd at graden en får av opplæring rundt dette ville ha stor innvirkning på hvordan arbeidet oppleves. Ifølge Hochschild (2003) vil dette også handle om *følelsesregler*, og det å lære seg hvilke som gjelder i den aktuelle organisasjonen og kunne vite hvilke følelser som kan dukke opp og hvordan disse bør håndteres. Det som kom frem var jo som sagt at det ikke gis noen spesiell opplæring rundt akkurat dette, verken gjennom utdannelsene eller i jobbstarten. Kan dette henge sammen med de sitatene hvor informantene kommenterte at det var for dårlig opplæring under avsnitt 5.3.1, og at mer opplæring rundt det emosjonelle er noe de har savnet? Ettersom ingen eksplisitt sa at de gjerne skulle hatt en annen form for opplæring eller at de savner en opplæring som tar opp mer av emosjonsarbeidet, blir dette bare en tanke til refleksjon. Men det er en liten tankevekker at det ikke gis noen form for opplæring som tar opp hva de kan vente seg i et slikt yrke, hvilke følelser de kan møte på og hvilke situasjoner de kan komme opp i med de ulike menneskene de vil treffe. Som nevnt i forrige kapittel så er det kanskje nettopp dette som gir nye ansatte et lite sjokk i starten, og noe som muligens kunne vært unngått hvis de hadde hatt en bedre forståelse for hva de faktisk var på vei inn i.

### ***Veiledningsritualer: når en har behov for å bli hørt***

*«Enten så kjenner jeg at nå må jeg bare trykke inn neste, for å få bort de vanskelige følelsene. Eller så må jeg bare ta tak i en kollega for å snakke, eller så må jeg snakke med leder.» (Informant 3).*

Debriefing og veiledningsrutiner i form av å komme seg gjennom ulike hendelser ser ut til å være svært viktig for mange av informantene, og som sitatet under her viser så henger det på mange måter sammen med det psykososiale arbeidsmiljøet under backstage-kategorien, noe som igjen er med på å vise hvordan disse to kategoriene har en gjensidig påvirkning til hverandre.

Informantene har dog ulik formening om disse veiledningsritualene på arbeidssstedet. Som sagt har de fleste avdelingene ukentlige veiledningsmøter hvor de går gjennom situasjoner og hendelser som har hendt den uka. Her ble det tydelig at noen av informantene sannsynligvis hadde snakket sammen før intervjuene fant sted. Det er ikke nødvendigvis slik at de hadde planlagt det de skulle si, men det er høyst sannsynlig at de hadde snakket sammen på forhånd

ettersom flere av informantene fra samme avdeling tok opp hvordan de ønsket å få mer tid til hverandre, og kanskje være del av mindre grupper som går gjennom ukehendelsene. Flere av de snakket også i flertall, og sa ting som at «vi ønsker å være mer sammen», «vi er flere som savner det» etc. Svarene i seg selv er interessante nok, men mer interessant er det at de informantene som tok opp dette som sagt alle kom fra samme avdeling, og sa det på tilnærmet lik måte, noe som kan tyde på at dette er noe de har diskutert sammen. Under avsnitt 3.8 nevnte jeg at det under noen av avdelingene ble en liten snakkis at jeg var der, hvor jeg opplevde at de på samme avdeling snakket med hverandre og dermed hadde full kjennskap til hvem jeg hadde intervjuet, og dette var en av de avdelingene. Det kan naturligvis også være at disse punktene er noe de hadde snakket om lenge, og ikke som følge av at de visste jeg skulle intervju dem. Men det må også nevnes at en av disse informantene lurte på hva jeg skulle bruke oppgaven min til og hvem som skulle lese den. Det kan tyde på at disse svarene var ment for et spesielt publikum, og ikke nødvendigvis kun til meg (Goffman et al., 1992; C. K. Riessman, 2008). En kan tolke det som at de tok opp dette med et ønske om forbedring, og at de muligens tenkte at noen av de som styrer kommer til å lese det. Det kan forklares med det jeg tok opp i metodekapittelet i avsnitt 3.8 om at en som forsker aldri kan vite om informantene vil ha en egen agenda for intervjuet, og dermed prøve å vri det i den retningen de ønsker.

### ***Sikkerhetsrutiner: om å håndtere regler***

*«Det er noe med å bare ikke bli hysterisk der og da, for du vet jo ikke egentlig hva disse personene kan være kapable til. Nei du vet ikke, du gjør ikke det.» (Informant 2).*

Som nevnt i forrige kapittel under avsnitt 5.4.1 så har de ansatte rutiner på hva de skal gjøre hvis det skulle skje noe, og de har ulike kurs hvor de trener på dette. Under sikkerhetsrutiner under avsnitt 5.3.1 kommer det frem at flere av informantene mener at dette er nødvendig, men som en sier kan det også være en litt fjern tanke at det faktisk skulle skje noe;

*«At noen kommer inn og vil skade oss, eller i verste fall drepe oss, det er litt rart å tenke. Men det gjelder kanskje alle deler av samfunnet nå, det er en annen tenkning rundt det. Og det er jo de vi trener på, hva gjør vi hvis noen kommer med kniv eller våpen» (Informant 3).*

Noen av informantene tok også opp hvordan det ikke alltid er like lett å gjøre i praksis det en i teorien vet en skal gjøre. Hvis det skjer noe inne i møterommet, så har de ansatte to ulike



alarmknapper de kan trykke på for å få kontakt med Securitas. Å huske på dette i hetens øyeblikk er derimot ikke alltid like lett slik en informant her beskriver;

*«Skal jo trykke på knappen. Men så har jeg noen ganger bare løpt ut, og løpt for å finne vekten. Skal jo ikke gjøre det, men det har jeg gjort»* (Informant 5).

Senere ut i intervjuet påpeker samme informant dette igjen, bare at hun her ikke ser det som et problem at hun løper bort istedenfor å trykke på knappen;

*«Nå er jo jeg veldig flink da til å bare vike unna. Nå bare stikker jeg, nå. Som regel.»* (Informant 5).

Enda lenger ut i intervjuet tar denne informanten igjen opp dette, men her kommer det en forklaring på hvorfor hun løper;

*«Det er jo vanskelig å huske på det hvis det skulle skje noe ikke sant. For du blir helt paralysert. Så det beste må jo være å komme seg vekk altså, rett og slett»* (Informant 5).

Denne informanten sier egentlig det samme i alle de tre sitatene, men disse ulike måtene å fortelle det på er som Goffman ville sagt, ulike måter å presentere seg selv på. I alle utsagnene forteller hun at hun løper vekk hvis noe skulle skje. Men mens hun i det første påpeker at det ikke er slik det skal gjøres, hevder hun i det siste at det er slik det burde gjøres. Det siste sitatet er som sagt langt ute i intervjuet, og det kan kanskje forklares med at hun da var blitt mer trygg på meg, og ikke like opptatt av å fremstille seg selv slik som hun tenker hun burde, eller slik som hun tenker at nav ønsker. Dette er et eksempel på at en kan få mer innsikt ved å følge sitater fra samme informant i tillegg til å kun lese dem som isolerte utsagn.

Under feltarbeidet la jeg merke til flere rutiner som omhandlet sikkerheten, i tillegg til disse knappene jeg tydelig så fra hvor jeg satt plassert (nevnt i avsnitt 5.4.2). Her så jeg derimot store forskjeller på mottaksmøtene og oppfølgingsmøtene. Det første som slo meg i mottaket, var at alle dørene inn til kontorlandskapet alltid var åpne, selv når brukermøtene foregikk. Jeg reagerte på dette den første dagen spesielt. De fleste brukerne som var innom tittet nemlig opp hver gang et menneske gikk forbi i rommet bak, og det kunne derfor føles relativt forstyrrende. Jeg la også merke til at de ansatte ikke så ut til å registrere dette, og det var først under intervjuene jeg lærte at dette var helt bevisst i forhold til sikkerheten. Noen av informantene på mottaket hadde døren oppe med kun en liten glipe, og jeg opplevde at de

møtene ble mer private, samtidig som det ikke var helt tett slik at ansatte i kontorlandskapet ville hatt mulighet til å se inn hvis de gikk inn for det, og også enkelt høre eventuelle lyder. En av informantene tok under intervjuet opp hvordan de har et bevisst forhold til nettopp lyder, og at de alltid er vare på det;

*«Hver gang du hører at noen blir høylytte, så er det alltid, vi reiser oss alltid.»* (Informant 2).

Det var derimot kun to av informantene som faktisk nevnte dette, så om dette er en rutine som er inne for alle er ikke lett å si, men det gjør uansett at arbeidsdagen føles tryggere ut for de som har troa på at alle rundt står klare hvis noe skulle skje.

Under de oppfølgingsmøtene jeg fikk være med på derimot, så var begge dørene alltid lukket. Selv om flere av informantene fra disse avdelingene under intervjuene sa at de var opptatt av sikkerhet og å fjerne utstyr og lignende fra bordene, var det også langt flere fra disse avdelingene som ikke så ut til å være like opptatt av dette som de på mottaket for eksempel var. Mens det på mottaksrommene ikke er lås på noen av dørene, kan rommene som brukes til oppfølging låses fra innsiden. Etter en av observasjonene her spurte jeg informanten om tanker rundt at det var lås på døra, etter at en av brukerne hadde strevd med å komme seg ut, og fikk til svar at det måtte være lås på så ikke hvem som helst kunne komme inn. Når jeg kommenterte at ingen av møterommene de brukte i mottaket hadde lås, fikk jeg en kort kommentar om at de kanskje ikke trengte det der da. Det som er interessant her er jo at de rommene de bruker til sporadiske møter på mottaket er mer avsperret enn de som blir brukt til oppfølgingsmøter, og det virket til å være et større fokus på sikkerhet rundt brukermøtene der. Ved førstnevnte så går det en pult fra vegg til vegg som sperrer brukeren fra den ansatte (jfr bilde i fotnote 8 hvor en også kan se hvor lett det er for bruker å se inn til kontorlandskapet bak). Med oppfølgingsmøtene er rommene som regel mindre selv om de også befinner seg i mottaksområdet, og bruker og ansatt går inn fra samme dør og har kun en liten pult imellom seg, men langt ifra like avsperret. Som sagt så mente mange fra oppfølgingsavdelingene at de verste brukerne kom til mottaket, noe som kan forklare hvorfor sikkerhetstiltakene er større der. Alle historiene som blir fortalt om voldelige og skremmende hendelser, er derimot alle oppfølgingshistorier, noe som er interessant med tanke på hvordan rutinene for sikkerheten her er på individuelt plan.

De hverdagslige rutinene som mange har som å fjerne penner og lignende er også interessant å se på. Dette er ting som informantene har tatt opp på egenhånd, jeg har ikke stilt noen eksplisitte spørsmål som omhandler utstyr og ting som bør fjernes og lignende. Her blir det mer interessant hvis en ser på mer enn kun de oppklippede svarene, som ikke nødvendigvis er veldig interessante i seg selv. Det viser seg blant annet at det ikke er noen sammenheng mellom de som fjerner penner og de som har opplevd traumatiske hendelser. Samme informant som ble truet og innesperret av en bruker og som på grunn av dette er ekstremt var på lyder og menneskene som kommer inn på kontoret, er ikke opptatt av å fjerne penner. Sitatet her viser at hun er opptatt av sikkerhet, men ikke tenker at penner er noe farlig;

*«...derfor har jeg sagt til kollegaer, vi må ikke ha ting foran som de kan kaste. Du ser alt er vekk, det ligger ingenting her. Men noe må jeg jo ha oppå her. Man kan jo ikke bli skada av dette her [\*viser frem en boks med penner\*]».*

Mange av de andre informantene som gjennom intervjuene hevdet at de ikke var spesielt redde på jobb, og ikke tenkte over ting som kunne skje, var samtidig de som var mest opptatt av å gjøre en sak ut av å fjerne nettopp penner og andre ting som kan kastes, fra bordene før møtene starter. Dette kan tyde på at det er ting de tenker mer over enn de kanskje vil innrømme eller er klar over selv, og at det blir en innarbeidet form for emosjonelt arbeid. Under intervjuene så opplevde jeg stadig at informantene i en viss grad snakket mot seg selv. En forklaring på dette kan være at de er opptatt av *inntrykksstyring* og å fremstille seg på en viss måte, men at dette av og til glipper, kanskje de blir for avslappet og glemmer det. Hvordan de svarer på spørsmål er derfor interessant å se på når man også ser på ulike sekvenser ved intervjuet. Et eksempel er en av informantene som sjeldent svarte konkret på spørsmål som kunne tolkes i en negativ retning. Når jeg blant annet spurte om hva hun synes var vanskelig, begynte hun å ramse opp alt som hun ikke syntes var vanskelig. Dette var typiske ting som en kan tenke seg at man kan finne utfordrende, for eksempel at hun verken ble nervøs i møte med store ansvarsgrupper eller med vanskelige brukere;

*«Jeg føler meg ikke heller sånn ukomfortabel med store ansvarsgrupper, med leger og litt sånn høyere ja (...) tror ikke jeg er så veldig opptatt av titler når jeg møter folk, i forhold til å skal jeg bli nervøs nå eller burde jeg bli nervøs nå». (Informant 10).*

*«Er heller ikke så nervøs hvis det er bråkmakere» (Informant 10).*

*«Jeg er ikke redd av meg som person. Nesten så jeg tenker at jeg noen ganger er litt naiv. Men jeg har nok noen kolleger som er litt mer skremt hvis de blir trua» (Informant 10).*

Informanten over her har en tydelig måte å presentere seg selv på, enten det er bevisst eller ubevisst. Hun får frem at hun ikke er redd, men at hun samtidig er klar over at folk blir truet. Og selv om hevder at hun ikke blir redd så tar hun som mange andre også visse forhåndsregler og fjerner ting fra bordene;

*«Så ser jeg hvis det ligger noen penner på border så tar jeg alltid de vekk. Ja veldig overrasket over ting som blir liggende på bordene» (Informant 10).*

I tillegg til å ta visse forhåndsregler og forberede seg på brukermøtene, vil en annen form for sikkerhetsrutine være det ansatte kan foreta seg mens brukermøtene holder på. Et eksempel er å være observante der og da og få med seg hvordan brukeren er og eventuelt avbryte et møte hvis brukeren virker ustabil, slik et par av informantene her beskriver;

*«Så blir man så fokusert på kjeften de sin fordi det går i ett ikke sant, de er kanskje helt illrød i ansiktet. Så glemmer man å se på hendene de sine, for plutselig står de der med kniven, ikke sant. Så det og så ha et sånn helhetsinntrykk (...) jeg har opplevd at jeg trekker meg ut av samtalen, men jeg har heldigvis klart å gjort det sånn at ikke de har på en måte skjønt at jeg gjør det fordi her kan det skje noe» (Informant 7).*

*«Det handler også en del om å lese den personen tenker jeg. At du kan avverge ganske mye. Jeg har avsluttet møter her fordi jeg tenker at dette kan eskalere. Jeg ser på han at i dag er han mørk i blikket, da tror jeg kanskje vi bare avslutter og så tar vi et nytt møte» (Informant 6).*

Dette med skremmende blikk er det flere som nevner, og i tillegg til å ha ritualer på hva en gjør hvis en opplever slike blikk, så handler det mye om det å føle seg trygg, slik en informant under her beskriver. Dette sitatet får også frem stereotypier rundt «de fremmede», og akkurat måten denne informanten forsøkte å formulere seg på, ved å peke på et svart tastatur istedenfor å beskrive brukerens hudfarge med ord viser at hun sannsynligvis er redd for hvordan hun skal fremstå og er opptatt av å passe på hva hun sier for at det ikke skal bli feil. Jeg vil utdype denne trygghetsfølelsen mer senere når jeg kommer inn på hvordan det å føle seg trygg er en viktig del av arbeidsmiljøet bak scenen, men sitatet blir tatt opp her for å få et lite frampek;

*«Det høres følt ut å si, men noen av disse (\*peker på et svart tastatur\*), med brune øyer altså, det er akkurat som når de blir sinte så er det et eller annet akkurat et lag som legger seg utfor øyet, de blir helt sånn blanke i øyene og så blir de kølsvarte, og det er litt nifst. Når det blikket kommer, da blir jeg redd.» (Informant 5).*

### **6.1.2 Jobbkraav: lojalitet koster**

*«Vi vet at vi jobber 100%, eller vi jobber liksom raua av oss. Vi gjør vårt beste.» (Informant 7).*

Selv om Lipskys (1980) bakkebyråkrati ikke er en del av det teoretiske utgangspunktet, er det som tatt opp under forrige kapittel i avsnitt 5.3.2 svært relevant å nevne når det kommer til nettopp ulike jobbkraav de ansatte føler at de har. Selv om en skal være lojal, så kan det av og til være vanskelig å gjennomføre det som politikerne går ut og lover. Mye av dette handler altså om at retningslinjene i nav og kravene de må følge er styrt av politikerne og byråkratene over. De ansatte må derfor i tillegg til Hochschilds sosiale følelsesregler, også regulere atferden sin etter kommersielle, organisatoriske og profesjonelle koder (S. C. Bolton, 2004).

En kan tenke seg at det er ulike sider ved det å ha et strengt regelverk å følge. En ting er at det kan gjøre det emosjonelle arbeidet enklere, i den forstand at en kan unnskyldte handlinger med at det ikke er deres personlige valg, men noe som er satt fra oven som det kreves at de følger. For å bruke Hochschilds (2003) ord kan de dermed bruke de som et slags skjold som beskytter deres personlige selv. På den andre siden så kan det være krevende og slitsomt å måtte følge regler som en kanskje ikke er enige i selv. Flere av informantene nevnte som sagt nemlig hvordan de selv kan være kritiske til det de er ment å skulle formilde, noe som kan gjøre jobbkraavene ekstra vanskelige. Å skulle utøve noe en ikke nødvendigvis tror på selv, vil som Hochschild (2003) påpeker kreve mye emosjonelt arbeid, og det kan være utmattende i lengden. Jobbkraav kan dermed enten føre til et enklere emosjonelt arbeid eller et mer krevende, avhengig av hvordan de ansatte velger å se på det. Hvor uenige informantene er i reglene og politikernes holdning kommer ikke frem, og dette er ikke noe som mange ser ut til å ønske å prate om. En grunn til dette kan være fordi de ikke ønsker å si noe mot arbeidsgiveren sin, noe som jo er forståelig, og som jeg vil komme nærmere inn på under det organisatoriske arbeidsmiljøet i avsnitt 6.2.1. En informant beskriver dette på en måte som får dette tydelig frem, ved å gjenta lojaliteten sin flere ganger;

*«Så kan jeg samtidig være på en måte kritisk til ting som ikke fungerer i nav, på en så lojal måte, hehe. Altså det er jo lojalitet til arbeidsgiver, men jeg tenker at vi må jo tåle å ha kritisk blikk på den organisasjonen vi er en del av. Så jeg rosebilder ikke nav for å si det sånn, men jeg er lojal til nav som arbeidsgiver» (Informant 11).*

Her forklares det tydelig hvordan jobbkravene kan oppleves, og som en informant under her tok opp så kan også brukerne ha krav til de på samme måte som organisasjonen har, noe som også spiller inn på det emosjonelle arbeidet. Det blir en form for spenning når de ansatte både skal legge til rette for brukermedvirkning samtidig som de har makt til å pålegge sanksjoner og stille krav tilbake til brukerne (Hansen, Lundberg & Syltevik, 2013)

*«Samtidig så er det jo brukermedvirkning, det skal være det, de skal ha sin rett til å påvirke sin sak og bli sett og hørt, og det er viktig at vi formidler. Ja så vi har en jobb å gjøre. Vi kan ikke bare være sure og drite i alt. Føler ikke at det er et sånn press, men det er noe vi må ha fokus på, og det er viktig å tenke over det» (Informant 7).*

Det at de er navs ansatt utad er også en ting som kan føre til mer emosjonelt arbeid, ved at forventningene rundt jobbkravene kan føles større. Også forventninger innenfra kan øke presset rundt jobbkravene, ved at det blir passet på at de gjør det de skal. Informant 8 tok blant annet i det forrige kapittelet opp New Public Management, og hvordan hun mener denne tankegang er ødeleggende for arbeidet hennes (avsnitt 5.3.2). Dette er interessant å ta med, ettersom det er en stadig økende del i det norske arbeidslivet (Grimen, 2009). Det handler litt om tidsbruken og hvordan en prioriterer arbeidsoppgavene, og det å ha mange oppgaver hengende over seg kan oppleves som slitsomt. I tillegg kan det å skulle utøve oppgavene på en spesifikk måte være slitsomt, slik som det ofte forventes innen servicebransjen. Innledningsvis i avsnitt 1.1 ble kjennetegn ved serviceyrket beskrevet, og en annen del av de ansattes jobbkrav kan handle nettopp om det å yte god service. Noe av kritikken mot Hochschilds tanke om at spesielt serviceansatte må investere mye emosjoner i arbeidet sitt, handler som nevnt i avsnitt 2.2.1 om at ansatte selv kan bestemme hvor mye følelser som legges i opptreden, til tross for at organisasjonen vil ha lagt føringer på hva de mener er krav til god service. Dette ser ut til å stemme med mine funn, selv om flere av informantene også tok opp hvordan de nettopp jobber i et serviceyrke;

*«Tenker ofte at hvis vi hadde hatt konkurrenter så hadde vi sikkert relativt fort gått konkurs, hehe. Alle som jobber i nav er her for å tjene folket holdt jeg på å si (...) Og det er viktig at bruker også føler det sånn. At vi gjør, altså gjør vårt ytterste for at de skal få hjelp med problemstillingene sine (...) det er et serviceyrke, med en del saksbehandling ikke sant, men til slutt så er det det å jobbe med mennesker, og å utøve god service» (Informant 12).*

*«Du har liksom brukt, vært veldig, sånn høflig og snill og grei, kjenner det er vondt i kinnene, lei av å smile. Ja. Vi skal jo være behjelpelige og gi service, så i utgangspunktet så skal vi jo være hyggelige. Nytter jo ikke å si «javel, kan jeg hjelpe deg» [\*sur tone].» (Informant 5).*

Det er mulig at de ansatte gjør emosjonelt arbeid fordi de selv personlig ønsker å være hyggelige, ikke fordi det er et jobbkrav. Men siste sitat her viser på den andre siden hvordan det å utøve service og være hyggelig også for noen kan oppleves som slitsomt i lengden, og at det er en form for jobbkrav som helt i Hochschilds ånd kan kreve mye emosjonelt arbeid. Slike jobbkrav kan derfor føre til ulike jobbrelaterte utfordringer.

### ***Jobbrelaterte utfordringer: når emosjonsarbeidet ved frontlinjen blir komplisert***

*«Vi treffer folk sånn som de er der og da, og det er jo det som utfordrer oss som veiledere, jeg vet jo ikke hvem som kommer inn til pulten min, og så skal du jo takle de, alle livets faser. Og det gjør jo arbeidsdagen kjempespennende, utfordrende og til tider veldig slitsom. Men det er jo derfor en velger å bli» (Informant 2).*

Sitatet over utdyper godt noe av det som kan være utfordrende med å jobbe i nav etter ulike beskrivelser av det i avsnitt 5.3.2, og det er nettopp dette med de ulike livsfasene og ulike brukerne som kommer inn som er spennende å se på. Derfor spurte jeg spesifikt om hvilke møter eller brukere som informantene fant mest utfordrende. Det må påpekes at dette kan tolkes som et ledende spørsmål, og noen av informantene var raske med å begrunne beskrivelser av vanskeligere brukere med at de fleste derimot var hyggelige, og at de syns det er mye positivt i jobben. Det er naturligvis bra at de føler det, men måten noe av dette ble fortalt på kan også tolkes som en form for forsvar, kanskje et tegn på at de får mange lignende spørsmål hvor folk går ut ifra at de møter mange vanskelige folk og glemmer at de også har mange hyggelige opplevelser.

*«De fleste som kommer inn her er veldig hyggelige. Og hvis det ikke hadde vært hyggelig å treffe folk så tror jeg ikke så mange hadde orket å jobbe her.» (Informant 3).*

Selv om flere hadde et tydelig behov for å få frem at det er mye positivt med jobben deres, er det ikke til å stikke under en stol at det også er en del utfordringer. Det er ingen hemmelighet at mange som kommer til nav nettopp er i krise, og oppførselen og væremåten deres kan naturligvis være deretter. Derfor tok samtlige av informantene opp momenter i jobbhverdagen som kunne være utfordrende, etter at de derimot hadde fått frem hvor mye som også var positivt med jobben. Språkproblemer ble for eksempel av flere nevnt som spesielt utfordrende

å jobbe med. Mens noen tok opp dette selv, hendte det med flere at jeg nevnte det først og spurte hvordan de syns det var å skulle veilede mennesker som hadde vanskelig for å forstå språket. Grunnen til at jeg tok det opp, var at jeg fattet interesse for det etter å ha observert flere brukermøter hvor dette var en realitet, og hvor jeg selv slet veldig med å forstå hva som ble sagt. Det som fascinerte meg under disse møtene var at det ikke alltid virket som om de ansatte slet like mye med dette som meg. Jeg opplevde flere ganger at de svarte på kommentarer som jeg ikke hadde skjønt et eneste ord av. Kanskje kan det forklares med at de har en type stammespråk på nav, altså at det ofte er det samme som kommer opp slik at de på arbeidsplassen får en felles forståelse og dermed har lettere for å tyde ulike folk. Personer fra andre kulturer har også ofte en annen måte å være på, både i positiv og negativ forstand, og etter et brukermøte med et asiatisk par kom den ansatte med følgende utsagn;

*«Vietnamesere er så takknemlige, sier vi skal være glad for at de er der. Gjør arbeidsdagen litt lettere»*  
(Informant fra observasjonsdag nr3).

Dette viser at selv om det kan være utfordrende med mennesker hvor kommunikasjonen er vanskelig, kan det likevel være med på å gjøre arbeidsdagen lettere på andre måter, for eksempel ved at dette er mennesker som ofte er mer positive og blide å møte, og også kanskje mindre kravstore. Samtidig så viser dette sitatet en tydelig stereotypi som denne informanten gjør, selv om det er en positiv type. Hvordan ansatte håndterer slike møter i praksis vil jeg ta mer opp under rollehåndtering under avsnitt 6.1.3 om følelsesregler.

Fremmedspråklige brukere var derfor for mange ikke alltid den vanskeligste brukergruppen å veilede, selv om det som jeg skal komme tilbake til senere også kunne føre til visse utfordringer. Andre brukergrupper som ble nevnt som spesielt utfordrende var blant annet personer med rusproblemer. En av informantene reflekterte godt rundt hvordan hun håndterte møter både med mennesker med rusproblemer, og de innenfor psykiatrien hvor det blir tydelig at hun finner måter å unnskyldte dem på for å gjøre det emosjonelle arbeidet lettere for seg selv. Dette utsagnet er plassert her fordi hun beskriver noen spesielt utfordrende brukergrupper, men det kan også kobles opp mot backstage-kategorien ved at det viser hvordan hun går inn i situasjoner og unnskylder det slik at hun unngår å ta det med seg hjem og la det gå innpå seg;



*«Ja jeg prøver for eksempel, spesielt de med rus så prøver jeg å tenke på at ting som ofte sies i rus skal ikke jeg la gå innpå meg og ta personlig, for det er noe med, hva skal jeg si, det er jo rusen som taler nærmest. Så det har jeg lært meg, ofte så beklager og unnskylder jeg meg for meg selv og sier at ho sa det og han var litt frekk og men ja han var rusa. Psykiatri da har du en forklaring at de er psykisk syke, det er en grunn til at de ja handler som de ofte gjør. Så du lærer deg litt sånne overlevelsesmekanismer, at du må tenke sånn for å, ja litt sånn forklare det. Og så prøver jeg hele tiden å tenke, ja okei husk at de er i en krisesituasjon, du ville også kanskje reagert på samme måte ja du må prøve å sette deg inn i de sin situasjon, ja du må prøve å se det fra de sitt ståsted. Og så fort du på en måte begynner å tenke sånn, ja så greier du, ja så er det lettere å skyve fra og ikke ta det personlig» (Informant 9).*

Under feltarbeidet så fikk jeg også tilfeldigvis oppleve et møte med en bruker som var tydelig ruset, ekstremt amper og som svarte på alt i en svært hissig tone. Ettersom denne brukeren ikke hadde med seg noen form for id var det ikke mye den ansatte kunne gjøre, så det hele var stort sett et enmannsshow hvor brukeren pøste ut med banneord og trusler om å gå til avisen for dårlig behandling. Den ansatte beholdt roen under hele opptrinnet, og var både profesjonell og hyggelig når hun henvendte seg til brukeren. Dette så ikke nødvendigvis ut til å roe brukeren ned, men det førte til at vedkommende ikke brukte mer energi på akkurat det møtet, og stormet heller ut. Etter at denne brukeren hadde gått begynte den ansatte å snakke om hvor vanskelig det er å vite hvordan brukere vil reagere, ettersom det er så individuelt, og at hun derfor har lært at hun må oppføre seg på samme måte selv om hun ikke vet hvordan det kan bli tatt imot (et typisk eksempel på Hochschilds *følelsesregler*). Hun påpekte også at det i lengden kan være slitsomt, men at det hjelper veldig å kun jobbe 80% fordi hun da har noen dager å komme seg på og tid til å legge slike møter bak seg. Hun hevdet også at det er nødvendig med noen pauser underveis i arbeidsdagen og at det da er enklere å skulle starte på nytt etter et avbrekk. Kanskje var nettopp det å ta seg tid til å prate med meg mellom disse møtene en måte å håndtere dette på, hvor hun fikk et avbrekk mellom møtene. Dette er tanker som kommer momentant etter en hendelse og som forklarer det emosjonelle arbeidet godt, uten at hun egentlig vet at det er det hun snakker om, noe hun ville gjort under et intervju hvor jeg eksplisitt ville spurt om det. Kanskje hadde svarene blitt like, men det kan også argumenteres for at en kommentar i en slik setting vil gi en annen form for naturlig data, noe som begrunner viktigheten av å studere fenomenet gjennom ulike metoder.

Det kommer tydelig frem at flere av informantene er vant til sure brukere og det å stadig få kjeft. Dette ser ut til å være noe mange av de opplever på daglig basis, men at det samtidig ikke er noe de kan forberede seg spesielt mye på. En kan tenke seg at dette i lengden vil

kunne være belastende for et individ å få det som vil være motsatt av anerkjennelse rettet mot seg.

*«Du kan jo sitte og tenke søren heller. Det var jo litt kjedelig å bli kalt for det da. Du kan jo bli kalt for mye rart. Men jeg skjønner jo egentlig det. Vi skjønner jo at det til syvende og sist bare er pga frustrasjon» (Informant 1).*

Det å hele tiden skulle bli hakket på og kritisert, kan føre til et mer komplisert emosjonelt arbeid fordi en da blir nødt til å jobbe mer for å holde masken utad og samtidig bevare sitt selv innad. Goffman (2005) hevder at ens selv er *emosjonelt sårbare*, og lett å ødelegge hvis en for eksempel stadig opplever avvisning eller negativitet. Ifølge Hochschild (2003) vil det å gjøre et dypt emosjonelt arbeid, slik som jobbrelaterte utfordringer blant annet kan føre til, uten å miste egen selvfølelse være svært vanskelig, fordi en skaper en form for illusjon. Når de da i tillegg må belage seg på å bli hakket på i media, så kan en anta at det for noen kan bli litt mye.

### ***Medias fremstilling og folks oppfatning: når jobben blir offentlig***

*«Jeg forstår jo at mange har en mening, men jeg syns veldig mange har en feil oppfatning av nav. Og det er det som er så synd» (Informant 9).*

I forkant av denne studien hadde jeg en tanke om at all omtalen omkring nav ville være utmattende for de som jobbet der. Forskning tyder nettopp på at følelser som skuffelse og frustrasjon kan oppstå hvis en føler at det arbeidet en gjør ikke verdsettes av de rundt (Falch et al., 2010; U. Forseth, 2001; A. Hochschild, 2003). Dette vil også innebære media og fremstillingen som kommer ut der. Informantene mine var som nevnt i forrige kapittel (avsnitt 5.3.2) overraskende lite opptatt av dette, og det var interessant å høre hvor lite de egentlig så ut til å bry seg om det som kom ut. De hadde alle tanker rundt det, men det var da mest forundringer og beskrivelser av hvor lite det gikk inn på dem. På tross av at de var opptatt av å påpeke hvor lite de brydde seg om medias fremstilling, så var det flere som var opptatt av å få frem det faktum at de som jobber på nav, også faktisk er mennesker, slik en informant her beskriver;

*«Det er ofte så mange som tenker, at vi, akkurat som de glemmer at vi veiledere i nav vi er mennesker vi også. Vi har jo følelser, vi blir jo prega av historiene. Vi er mennesker vi også, vi reagerer vi også. Den jobben preger oss på alle mulige måter, ja. Arbeidsmiljøet her preger deg, arbeidsmengden preger deg, brukerne preger deg» (Informant 9).*

Kanskje kan dette tyde på at de bryr seg litt likevel om det som kommer ut, ettersom flere var såpass nøye med å påpeke at det var så mange feiltolkninger.

Som allerede nevnt så opplevde jeg under observasjonstiden brukere som truet med å gå til avisen fordi de var misfornøyde. Håndteringen av dette samsvarte med det informantene fortalte under intervjuene, at dette ikke var noe de brydde seg spesielt mye om. Under disse observasjonene hvor dette skjedde noterte jeg at den ansatte bare smilte høflig og ikke ga noen kommentar tilbake. Dette resulterte i at brukeren det gjald stormet ut og derfor ikke brukte mer tid på det inne i møterommet foran den ansatte. Jeg opplevde derfor at denne rollehåndteringen var vellykket ved at det ikke førte til større utbrudd. Hvis den ansatte heller hadde satt i gang med å forsvare seg eller å diskutere imot, så kunne reaksjonene fått et annet utfall. Dette kan forklares ved at den ansatte visste hvilke følelsesregler som skulle følges i denne situasjonen og også utøvet en korrekt form inntryksstyring i denne organisasjonen.

### **6.1.3 Følelsesregler: koder og spill i frontlinjen**

*«Du skal liksom holde maska i møtet, og ikke knekke sammen i tårer fordi noen kaller deg det og det.»*

(Informant 9).

Det å legge frem ulike følelser er ikke noe som alltid kommer naturlig av seg selv, men noe som krever emosjonelt arbeid. *Følelsesregler* hjelper derimot til ved at det er såkalte retningslinjer for hvordan en skal oppføre seg i ulike situasjoner (A. Hochschild, 2003). Under opplæringsrutiner så ble det nevnt at dette ikke er noe de ansatte får opplæring i, men heller noe som de må lære seg selv. Og som nevnt i det teoretiske utgangspunktet under avsnitt 2.2 så hevder blant annet Hoffman (2016) at det å lære seg en organisasjons følelsesregler ofte vil være viktigere enn å lære seg selve arbeidsoppgavene. Dette var faktorer som så ut til å være ganske ubevisste hos informantene, ettersom det under spørsmål om både rutiner og krav var de konkrete arbeidsoppgavene som ble nevnt heller enn de uskrevne følelsesreglene. Dette var derimot ting som stadig dukket opp både under intervjuene og i samtalene mellom observasjonsmøtene, uten at informantene nødvendigvis var klar over at det var følelsesregler de snakket om. *Følelsesregler* er nemlig som sagt i avsnitt 2.2 såkalte koder av forventninger, standarder og idealer rundt emosjoner, modeller for hvilke emosjoner som er forventet på ulike steder og ulike tidspunkt mot ulike folk, samt hvordan det skal oppleves for en selv og hvordan det skal fremvises for andre (Loseke, 2013).

Alle informantene snakket om at det å regulere egne følelser var en selvfølge i brukermøtene, altså er det en selvfølge for de å utøve emosjonelt arbeid ved å følge ulike følelsesregler. Et moment som er viktig å ta opp her, er at det å regulere følelser til å matche omgivelsene, ikke kun handler om å holde tilbake følelser rundt tristhet og sinne, det går også ut på å holde tilbake og justere gode følelser hvis det ikke passer til situasjonen. Et eksempel på nav er hvis den ansatte er i et godt humør, men møter brukere som er i dårlig humør og kanskje også føler på en voldsom tristhet. Det er ikke gitt at den ansatte da vil bli nedtrykt og påvirket av dette, kanskje gjelder det her å utøve emosjonelt arbeid for å nettopp justere og dempe sitt gode humør foran denne brukeren. Under noen av møtene jeg observerte så opplevde jeg flere ganger noe som kunne ligne på dette, ved at ansatte som så ut til å være i svært godt humør imellom brukermøtene, ikke viste dette til de brukerne som var litt nedstemt. Det følte aldri unaturlig, men det var ifølge observasjonsdataene først når brukerne gikk ut av rommet at noen av de ansatte viste hvor godt humør de var i ved at de pratet livlig, delte historier og oste av en positivitet og glede som ikke var synlig foran brukerne. Jeg tolker dette som at de forsøkte å lese de ulike brukerne for å vite hvilket gledespekter de selv skulle legge seg på.

For å kunne identifisere følelsene til de rundt kan en som tidligere nevnt ta i bruk Hochschilds (2003) begrep om *overflatespill* og *dybdespill*, nemlig hva er det som er ekteopplevde følelser fra den ansattes side, og hva er fremviste følelser, det en tror er forventet at en skal vise. Ved overflatespill skyver individene enge følelser bort for å kunne vise de følelsene som er forventet i den aktuelle situasjonen, og dette kan også kalles for offentlige følelser, eller som Goffman (1992) ville sagt; å presentere et bestemt ansikt. Det å oppføre seg profesjonelt kan tolkes som at egne følelser og tanker kobles bort ved hjelp av overflatespill. For å vise profesjonelle følelser må det derfor skje en overgang fra dybdespill og over til overflatespill. Overgangen mellom private og offentlige følelser kan ofte være utfordrende, og kan beskrives ved hjelp av Hochschilds begrep *transmutasjon*. For å få til et vellykket emosjonelt arbeid vil dette være nødvendig for å unngå at utbrudd av sinne eller redsel skjer på scenen foran brukere istedenfor backstage (A. Hochschild, 2003, s. 118). For at dette i det hele tatt skal være mulig trengs det ifølge Hochschild en transmutasjon av tre basiselementer innenfor det emosjonelle livet; *emosjonsarbeid*, *sosialt utbytte* og nettopp *følelsesregler*. Hun argumenterer for dette med å si at emosjonsarbeid ikke lenger er noe privat, men noe offentlig som er kjøpt på den ene siden og solgt på den andre i den forstand at individene ikke selv kontrollerer følelsene sine men at det er noe som organisasjonen eller ledelsen velger ut, trener opp og

overvåker. Som nevnt tidligere i avsnitt 2.2.1 er dette noe hun får kritikk for, ved at det nettopp hevdes at hun mener at emosjoner innenfor det offentlige ikke kan defineres som individets egne. Informantene mine tok flere ganger opp hvordan følelsene de hadde ikke var avdelingens, men deres private følelser, noe som understreker denne kritikken.

*«..tenker jeg er ikke representativ for hele avdelingen hehe. Kun for meg selv»* (Informant 11).

Det er ikke like lett å kontrollere ansattes emosjoner i møte med kunder (i dette tilfelle brukere) som det kanskje var tidligere (jfr 80 tallets smilekurs, fotnote 2). Ansatte står i dag i en viss grad friere til å oppføre seg slik de vil, selv om de naturligvis har noen retningslinjer og følelsesregler som må følges.

Det kan derfor være relevant å bruke Hochschild til å forklare dette med følelsesregler, som virker til å være veldig aktuelt på nav-kontoret. Et eksempel er hvordan sosialt utbytte kan skje i kommunikasjon med kollegaer, noe som kan forenkle *transmutasjonsprosessen*. På nav betyr dette at de ansatte kan snakke med hverandre og lage en praktisk plan på hvordan de skal gå inn i et møte, noe som kan gjøre at overflatespillet i disse møtene blir lettere. Hvis en er litt forberedt på hvilke brukere som kan komme og hva slags situasjoner de kan komme opp i, kan det da muligens bli enda lettere å koble bort private følelser. På oppfølgingsavdelingene vil dette derfor være enklere å få til enn i mottaket hvor de ikke vet nøyaktig hvilke brukere som kommer, med unntak av de som aktivt bruker de sekundene før brukeren kommer inn til å danne seg en mening gjennom vinduet som beskrevet via bildet under sikkerhetsrutiner i avsnitt 5.3.1. Følelsesregler handler som sagt om å forholde seg til de forventningene som er og dermed vise følelser ut ifra det. Hochschild hevder at det ikke lenger handler om personlig skjønn, men at det altså er noe offentlig, noe som ut ifra mine funn kan diskuteres.

For å kunne forenkle denne transmutasjonen og overgangen mellom private og offentlige følelser, så kan det ut ifra datagrunnlaget virke som viktige faktorer her er kunnskap og erfaring. Det emosjonelle arbeidet kan forenkles hvis informantene vet hvordan de skal håndtere ulike situasjoner, hvilke følelsesregler de skal følge og hvis de har hatt erfaring med lignende situasjoner tidligere. Konkrete eksempler på dette kan være det som allerede er nevnt under avsnitt 5.3.1 og 6.1.1 om rutiner som omhandler ulike sikkerhetskurs og

veiledningsmøter. Flere av informantene hevder derimot at det er for lite øvelser og trening på mulige scenarioer, og at de gjerne kunne hatt det oftere enn en gang i året.

Som sagt så finnes det altså i alle settinger egne følelsesregler de involverte bør forholde seg til. Hvilke følelser som det tenkes er akseptert kan derimot variere. Hochschild (2003) tar også opp hvordan ulike grupper i samfunnet vil ha ulike følelsesregler og dermed ulike forventninger til hvordan en viser følelser både hos seg selv og andre, noe som er svært relevant på nav med tanke på alle de ulike samfunnsgruppene og individene som kommer inn der. Satt litt på spissen så kan en rusmisbruker ha andre forventninger til nav enn en flyktning, som igjen kan forvente andre ting enn en ungdom som har blitt kastet ut fra hjemmet eller en oljearbeider som har mistet jobben. Og som nevnt under jobbkraft, så har brukere ulike krav til nav-ansatte, og for å holde styr på dette er det nødvendig for de ansatte å ta i bruk de gitte følelsesreglene. Under teorikapittelet tok jeg opp Bolton (2004) som har flere klassifikasjoner av følelsesregler, og som hevder at ansatte regulerer atferden sin etter både de sosiale følelsesreglene, men også etter kommersielle, organisatoriske og profesjonelle regler. Hun mener altså at det er viktig å få frem at selv om serviceindustrien er preget av rutiner, så vil emosjoner handle mer om en interaksjonsopplevelse med ulike regler for nettopp interaksjoner.

Å følge følelsesreglene, uavhengig av hvilken type det er, kan muligens være ekstra vanskelig hvis en har en dårlig dag. Under forrige kapittel kom det tydelig frem at det som gikk igjen her var at det på ingen måte måtte vises til brukere at man var slitne eller i dårlig humør. Krevende brukere skulle heller ikke få et inntrykk av at de ble oppfattet som det. At de ansatte klarte å skjule dette ble jeg ved flere anledninger vitne til under feltarbeidet. Et eksempel er under en av observasjonsdagene, hvor det var en av de jeg observerte som etter at en bruker gikk ut fortalte at hun ofte synes det kunne være svært energitappende å sitte i en brukersamtale, og at slike møter jeg hadde vært med på der var krevende å komme seg gjennom. Etter å ha sittet med henne en hel dag, opplevde jeg derimot aldri at hun viste dette. Så selv om hun beskrev noen av møtene jeg var med i som slitsomme og energitappende, så var aldri dette synlig. Jeg fikk av og til noen blikk av henne som tydet på dette mens hun gikk ut av rommet for å hente ark eller andre ting, men hun klarte fint å skjule disse følelsene for brukerne, noe som tyder på et krevende, men velfungerende emosjonelt arbeid. En annen informant beskriver hvordan det å ha en dårlig dag i hovedsak går utover dem selv, og ikke

brukerne, og forklarer herved også et tydelig emosjonelt arbeid, selv om hun selv begrunner det med at det er slik det er å være et menneske;

*«Det er jo litt sånn egentlig automatikk. Altså hvis du har en god dag, så kommer du hjem fra jobb og har fortsatt masse energi. Har du en dårlig dag, så hvis du er i dårlig humør og må bruke mye energi da på å sette på servicemasken så tar det jo mer energi. Men det er jo, altså, det er en del av å være et menneske tenker jeg.»*  
(Informant 12).

### ***Emosjonelt avvik: hvis fasaden sprekker***

Det fremkommer også at det av og til oppstår følelser som det ikke var forventet at skulle oppstå. En kan ikke alltid planlegge hvordan en kommer til å reagere på uforutsette hendelser. For å bruke Hochschild (2003) sine ord så vil det i slike situasjoner være viktig å foreta en *transmutasjon* for å unngå at de private følelsene tar over. Som nevnt under emosjonelt avvik i forrige kapittel så tar informantene opp hendelser hvor de både har måtte konsentrere seg om å puste for å ikke la sinne ta overhånd, i tillegg til å kjempe for å holde tårer tilbake.

Informantene tar som nevnt også opp flere ulike teknikker eller mekanismer som kan være et hjelpemiddel i spesielt vanskelige situasjoner, deriblant at en prøver å si til seg selv at det kun er en jobb, utføre ulike pusteøvelser eller trekke seg litt tilbake. Slike teknikker kan også være et verktøy for å få til en vellykket transmutasjon. Transmutasjonsprosessen bør her være både effektiv og velfungerende fordi de ansatte såpass ofte ikke kan vite hva de kommer til å møte på i de ulike møtene.

En annen viktig del av følelsesregler som kan føre til emosjonelle avvik, handler om det Goffman (1992) definerer som «*appearance*», den personlige fasaden og hvilken fremtoning en har, et viktig aspekt innenfor frontstage-kategorien. For å bruke Goffmans begreper på nav, så vil frontstage være selve «front»-møtet med brukerne, kulissene vil være kontoret, og den personlige fasaden vil handle om den ansatte og brukeren. Dette er momenter som er enklere å få grep på gjennom observasjon enn med intervju, ettersom det ofte er ubevisste faktorer som en kanskje ikke tenker så mye over selv. Men ansiktsuttrykk er nemlig ofte en viktig del av den ikke-verbale kommunikasjonen, og kan ifølge Goffman (1992) beskrives som *uttrykk man avgir*. De ansatte må derfor både tenke på hva de sier og hvordan de håndterer rollen som nav-ansatte, samtidig som de må være obs på alt de gjør ved siden av å snakke, slik som nettopp ansiktsuttrykk og kroppsholdning. En av informantene som jeg observerte, hadde en tendens til å sitte litt urolig, klø seg på ryggen eller å fikle litt med hendene når hun ble

utålmodig eller ville få forgang i ting. Om dette er årsaken kan ikke sies helt sikkert ettersom jeg ikke eksplisitt spurte henne ut om det. Men det skjedde hver gang et møte så ut til å bli dradd ut, og stoppe litt opp ved at bruker begynte å ta opp ting som ikke nødvendigvis var relevant for saken. Det er interessant å nevne denne kroppsholdningen med tanke på at det skjedde såpass ofte rundt samme tidsperiode i møtene. Møtene ble også avsluttet kort tid etter dette nærmest hver eneste gang.

### ***Rollehåndtering: om å tilpasse forestillingen for publikum***

*«Jeg smiler, det er liksom jeg opptatt av da, å smile, tenker at det kan redde mye, for da er man vennlig. Det er et utgangspunkt i hvert fall, å smile og være vennlig» (Informant 7).*

Sitatet over kan kobles sammen til Hoffmans (2016) (nevnt i avsnitt 1.4) tanke om at det å sette på et smil kan gjøre det emosjonelle arbeidet for ansatte enklere, og det er en klar form for rollehåndtering. Ut ifra det teoretiske utgangspunktet så kan Goffmans (1992) teatermetafor om rollespill enkelt overføres til hverdagen til de ansatte på nav. Det er likevel en viktig forskjell mellom det faktiske teater og virkeligheten som teater. Skuespillere på et teater trenger vanligvis ikke å bekymre seg for konsekvensene av det de fremfører, og karakterens emosjoner er ikke noe som skuespilleren bak trenger å ta ansvar for. Den gjør bare det som står i manuskriptet, noe også publikum er klar over. I virkeligheten vil dette være annerledes, ettersom ansatte her må stå inne for rolletolkningen sin, og det er ikke bare et spill.

Roller legger som sagt sterke føringer på hvordan en oppfører seg, og forventninger til dette formes ut fra både rutiner, normer og følelsesregler. Også under intervjuene ble det tydelig at noen gikk inn i en klar rolle gjennom hvordan de valgte å presentere seg selv. I tillegg til dette så var det spesielt en av informantene som var veldig opptatt av strukturen på intervjuet vårt, noe jeg tok opp i avsnitt 3.6.1. Det virket som denne informanten hele tiden prøvde å hjelpe meg med intervjuet ved å konstant gå tilbake til temaet, og ville ha intervjuet på en spesifikk måte. På spørsmål som ikke åpenlyst handlet om dette, svarte hun relativt kort på og begynte heller å snakke om ting som hun mente var mer relevant for oppgaven med å si ting som dette; *«Men apropos det som er temaet her...»*. Med denne informanten fungerte det dårlig med småprat om andre ting, samtidig så kunne hun gi svært utfyllende svar når hun fikk konkrete spørsmål. Det kan være flere forklaringer på dette. Det kan for eksempel enten ha vært en form for motstandsholdning, eller et ønske om å hjelpe meg, den unge studenten, med



å få et bra intervju. Et annet forslag er at hun inntok brukerrollen i en nav-setting, at hun har sine tanker om hvordan et intervju skal være og struktureres, på samme måte som brukermøtene hun gjennomfører, noe hun også selv utdyper;

*«Sånn at de samtale jeg har de er jo ikke helt sånn random, det er systematiserte samtaler. Sånn som du gjør nå, når du intervjuer. Så jeg har en plan, gjennomtenkt faglig utøvelse.»* (Informant 8).

I jobbhverdagen til informantene så foregår denne rollehåndteringen hovedsakelig på scenen hvor man tilpasser forestillingen for det publikum man har, selv om planleggingen av den kan foregå bak scenen, noe jeg kommer tilbake til senere. For at dette derimot skal fungere best mulig på scenen er det også nødvendig at de som deltar i interaksjonen tar rollene på alvor. På scenen, i møte med brukere er det spesielt viktig å tilpasse forestillingen og fremstille seg selv på riktig måte. For at interaksjonene skal bli best mulig forutsetter det derimot at alle tar de ulike rollene på alvor, brukerne må ta de ansatte seriøst og akseptere de egenskapene som fremvises. Informantene må derfor vise frem riktige type følelser, men de må også gjøre det på en troverdig måte. Hvis fremførelsen ikke er overbevisende kan den for eksempel oppleves som falsk. Rollespillet kan derfor beskrives som vellykket i det publikum, i dette tilfelle brukerne, tenker at følelsene som fremvises er ekte. For å bruke Goffman så kan det handle om de ansatte utfører rollen på en ærlig eller kynisk måte. For å få frem de følelsene som er forventet kan det være at de ansatte må forsøke å distansere seg fra det for å klare å tro på det de fremviser selv (jfr. Goffmans rolledistanse i avsnitt 2.1). En av informantene tok også opp hvordan hun endrer personlighet på jobb, noe som er et godt eksempel på en tydelig rollehåndtering som krever et emosjonelt arbeid;

*«Du er veldig sosial i jobben. Sånn at du kanskje til og med forandrer litt på personligheten, for tidligere så har jeg kanskje vært litt mindre sosial. Ja sånn at selv om du i andre stunder er litt mer innadvendt»* (Informant 4).

De ansatte på nav ønsker at brukerne skal se dem på en spesifikk måte, og dermed skape en ønsket definisjon av møtesituasjonen. Som nevnt i forrige kapittel under avsnitt 5.3.3 så er en viktig del av rollehåndteringen å holde private følelser unna og fremstå så profesjonell som mulig, slik en av informantene her beskriver;

*«Jeg er her for brukeren for å lytte til de sine problemer og hjelpe de og takle sine ting. Hvis jeg eventuelt hadde hatt problemer, så må jeg ta det opp med enten leder, teamkoordinator eventuelt oppsøke en psykolog på*

*ettermiddagen, altså. Så det er viktig å i hvert fall opptre profesjonelt stabilt mens man er på jobb tenker jeg.»*  
(Informant 12).

Ifølge Goffman (1992, s. 49) er det derimot ikke alltid at publikum vil oppfatte uttrykkene på riktig måte. Han hevder at publikum kan misforstå og oppfatte hendelser på en annen måte enn det som var meningen. I nav-settingen så handler det litt om at de ansatte ikke bare bør fremstå som vennlige og imøtekomende eller strenge og avvisende. Det vil være viktig med en mellomting så brukerne ikke misforstår situasjonen. Et eksempel på dette er at det spesielt med fremmedspråklige kan være en utfordring fordi de kanskje har andre tanker om det offentlige enn det norske borgere har, slik en informant her beskriver;

*«(...) så maktforhold tenker jeg er veldig viktig. Vi i Norge tenker kanskje at vi er litt mer på lik linje enn en del andre kulturer som nok ser på meg som en enda sterkere maktperson i deres liv enn jeg ser på meg som.»*  
(Informant 11).

Under observasjonene ble det tydelig at det var fremmedspråklige og folk med språkproblemer som oftest førte til en helt spesifikk rolletolkning av de ansatte. Ofte så begynte informantene å snakke høyt og unormalt tydelig nærmest før brukeren hadde sagt noe. Dette viser enten at de klarer å lese bruker såpass tidlig at de kan forstå at norsken er dårlig, eller så er dette en tolkning de selv gjør av brukeren. Jeg opplevde sjeldent at de bommet på dette, kun et fåtall ganger gikk de over til å snakke mer «normalt» og raskere lenger inn i møtet.

Under et av møtene så var det en eldre asiatisk dame som var veldig dramatisk og tydelig med uttrykk, og virket til å være ekstremt ivrig på å gjøre alt riktig i forhold til navs rutiner. Hver gang den ansatte her skulle vise henne noe på skjermen, lente hun seg så tett opp til skjermen og snudde seg så til den ansatte på en måte som gjorde at intimgrensen mellom dem så å si var borte. Dette var veldig interessant å se på, ettersom den ansatte her holdt seg helt profesjonell, fortalte tydelig hva som skulle gjøres og trakk seg ikke tilbake når brukeren kom så nærme. Jeg forsøkte å studere den ansattes fremtoning eller «*apperance*» for å se om det var noen rykninger, bevegelser eller ansiktsuttrykk som kunne gi inntrykk av at ansiktene deres var litt for nærme, men det så ikke ut som den ansatte syntet det var verken ubehagelig eller spesielt morsomt. Når brukeren her gikk, takket hun veldig og bukket flere ganger. Det var først når døra ble lukket at den ansatte begynte å le, snudde seg mot meg og kom med følgende utsagn;

*«Det er så vanskelig å holde seg når det kommer slike folk (...) så du hvor tett oppi hun kom?!».* Ut ifra hva jeg så, så klarte hun derimot veldig fint å holde seg. Selv om hun smilte og virket til å være i godt humør når brukeren var der, så var det ikke tegn til at hun jobbet med å holde inne en latter.

Språkproblemer handler ikke nødvendigvis kun om mennesker som snakker gebrokkent norsk, det kan også være personer fra andre skandinaviske land som ikke har noen intensjon om å prate norsk. På et annet brukermøte var det nemlig en dansk mann som pratet ekstremt fort, og det var tydelig at den ansatte her konsentrerte seg for å få med seg det han sa, ved at hun rynket brynene og så veldig på brukeren mens han snakket uten å si noe selv. Det hele endte med at den ansatte sa at hun skulle finne personen som tydeligvis hadde ringt brukeren, og gikk deretter ut av rommet uten å egentlig se på brukeren. Jeg opplevde det som litt rart, og brukeren ble sittende igjen og se seg rundt. Den ansatte kom inn med en annen person, og brukeren startet automatisk å prate igjen i en voldsom fart og virket veldig engasjert, viste bilder av ulike ting på mobilen, tok fram en pilleeske og snakket mye om noe med en sykemelding. Nøyaktig hva dette møtet handlet om klarte jeg ikke å forstå, men interaksjonen mellom de nå tre menneskene var likevel interessant å se på. Her var det rollehåndtering på høyt nivå, ved at de smålo av brukerens spøker, nikket og smilte til det han sa, uten at de sa noe særlig tilbake, noe som kan tolkes som at de ikke helt forsto hva han sa? Etter at møtet ble avsluttet, uten at jeg fikk med meg om de kom frem til noe, snudde den ansatte seg mot meg og sa at hun ble helt svett og at hun slet voldsomt med å forstå han. Ut ifra hva jeg kunne se så virket det ikke som om brukeren tenkte noe over det, det viste han i hvert fall ikke ved at han fortsatte å prate i det voldsomme tempoet. Hvis jeg ikke allerede hadde observert denne ansatte i noen timer, og sett hvordan hun oppførte seg rundt andre, er det ikke sikkert jeg heller hadde lagt merke til hvordan hun konsentrerte seg.

En annen interessant del av ansattes rollehåndtering, er hvordan flere ofte ser ut til å føle at de må ned eller opp på brukerens nivå for å gjøre seg forstått. På et av møtene jeg observerte, så var det en godt voksen mann som ikke hadde fått arbeidsavklaringspenger. Her kom den ansatte på flere ulike forslag til hva han kunne gjøre for å huske på dette, men han virket svært tafatt og lite interessert i å ta grep selv, så den ansatte fant til slutt frem en kalender og markerte dagene som han måtte merke seg. Hun ga tydelig beskjed om at han nå hadde i hjemmelekse å henge kalenderen opp på kjøleskapet. Hun forklarte hva han skulle gjøre på en veldig tydelig og klar måte, og snakket på mange måter til han som om han var et barn. Jeg

observerte flere lignende situasjoner hvor ansatte nesten pratet som om brukerne de forholdt seg til var mindre intelligente. Dette kommer også opp under flere av intervjuene, hvor noen av informantene forklarte at de føler de er nødt til å prate på en viss måte for at samtalen skal få bedre flyt, selv om det betyr at de prater til voksne folk som om de er barn, slik en informant her beskriver;

*«Hvis jeg er den voksne og så kommer det inn et menneske her som og er veldig naiv og veldig barnslig og har et barnslig språk, og enkelt språk, da må jo jeg jekke meg ned jeg også, må jo prøve å havne på samme nivå sånn at vi kan prøve å forstå hverandre.»* (Informant 5).

Under en av observasjonene så var det en av informantene som også snakket om nettopp dette, og forklarte at de av og til nesten måtte forklare ting som om brukeren var en 8, 9, 10 eller 12åring, at de måtte ned der og bli som et barn. Hun forklarte at det ikke er alle brukere som har en like god forståelse av systemet, men hun var usikker på om det gikk på naivitet eller at de rett og slett ikke hadde evne til å forstå. Dette er en viktig rolletolkning, og er noe som kan oppleves svært forskjellig for ulike brukere. Ettersom jeg ikke har vært interessert i brukerne og deres opplevelser, vet jeg ikke noe særlig om dette. Men det må likevel nevnes, fordi som fortalt i metodedelen (avsnitt 3.9) så hadde jeg en ekstra observasjonsdag hvor jeg fikk følge med en bruker og dermed se interaksjonen i møtet fra en annen vinkel. Dette var en interessant opplevelse, og jeg opplevde her at den ansatte var mer opptatt av meg enn det jeg var vant til når jeg satt mer skjult bak. Det kan forklares med at jeg her satt rett i synsfeltet hennes, i tillegg til at hun ikke hadde kunne forberede seg på samme måte som de andre på at jeg skulle være der. Spørsmålet er derfor om dette var en mer naturlig eller unaturlig rollefremførelse. I motsetning til de andre møtene hvor jeg ikke hadde noe kontakt med brukerne, fikk jeg her mulighet til å prate litt med brukeren som jeg fulgte med når møtet var over. Tankene til vedkommende er interessant å ta med når en ser på måten de ansatte snakker til brukere på. Denne brukeren hadde en sterk formening om at de på nav snakker brukerne ned og gjør de dummere enn de er. Vedkommende hevdet at også personer med høy utdanning og stor kompetanse ble pratet til som om de var barn. Dette går imot det de ansatte selv sier, hvor flere av informantene nemlig forklarer at de forsøker å jekke seg enten ned eller opp ut ifra hvem de prater med. Opplevelsen av dette trenger nødvendigvis ikke å være samstemt hos alle brukere, noe dette eksempelet viser. Tidligere under en annen observasjon spurte jeg også en av informantene om nettopp dette, og fikk da til svar at spesielt i store grupper så var det bedre å snakke med et lettere språk som flest mulig kunne forstå, enn et

mer avansert og akademisk språk som kun ville gå inn til et fåtall av gruppen. Spørsmålet her blir om store grupper da funker for de mer intelligente. Det gjør det enklere å håndtere for de ansatte når de da kan plassere brukerne inn i roller som ofte hentes fra statistikknormalen (for eksempel tanken om at nav-brukere er de som ikke lykkes, og at de derfor prater til de slik?), noe Goffman nok ville ha definert som en form for *stigmatisering*.

Hvordan en håndterer og tolker rollen sin kan altså ha ulik effekt på de det gjelder, og det er mye en må passe på når en skal presentere seg for personer som er i en annen livssituasjon. I dette tilfelle vil brukere allerede være på bunnen i nav-hierarkiet, og hvordan de ansatte møter dem kan derfor ha stor innvirkning på dem. *Selvpresentasjon* foran kollegaer vil på den andre siden derimot være annerledes enn foran brukere, og en kan her gi uttrykk for andre følelser enn det en kan foran brukere, noe som fører oss over på nesten kategori, nemlig hva slags emosjonelt arbeid som foregår backstage.

#### **6.1.4 Kort oppsummering av frontstage-momentene**

Under frontstage-kategorien er det flere ting som har kommet frem som spiller inn på det emosjonelle arbeidet. Jeg har sett på hvordan ulike rutiner og jobbkraav påvirker arbeidsdagen til de ansatte, og hvordan følelsesregler hjelper dem med å komme seg gjennom oppgavene som foregår på scenen. Noe av det som viser seg her, er at flere av informantene sannsynligvis har pratet sammen på forhånd slik at historiene de deler med meg er noenlunde like og kanskje beregnet for et annet publikum. Både dette og tilfellet hvor en informant beskriver hvordan hun håndterer situasjoner på ulike måter gjennom intervjuet, er enten bevisste eller ubevisste selvpresentasjoner. Dette viser viktigheten av å se på ulike sekvenser ved intervjuene, ved at det da kan bli enklere å forstå informantene og danne et bilde av hvordan de faktisk opplever det emosjonelle arbeidet på scenen. I tillegg viser observasjonsdata hvordan dette kan bli håndtert, for eksempel gjennom god rollehåndtering og kontroll på hvilke følelsesregler som skal følges. Servicerollen og de ulike jobbkraavene som det innebærer spiller også inn her. Hvordan ulike faktorer av dette kan gå inn på informantene etter endt opptreden vil bli beskrevet under backstage-kategorien og det som dermed foregår bak scenen.

## 6.2 Backstage: om forberedelsen til forestillingen

Bak scenen og kulissene kan ansatte som sagt falle ut av den profesjonelle rollen og samle opp nye krefter til neste forestilling. Utfordringen her er hvis ansatte slipper masken for tidlig. Som nevnt i teorikapittelet under avsnitt 2.1 så var det dette skille mellom settingene Goffman (1992) syns var mest interessant med *inntrykksstyringen*. På nav kan backstageområder for eksempel være de ulike bakrommene som kollegaene deler med hverandre. For de som jobber på mottaket vil dette være veldig nærme scenen hvor brukermøtene finner sted, og som nevnt under sikkerhetsrutiner (avsnitt 6.1.1) er det ofte kun en åpen dør imellom. Under mine observasjoner her opplevde jeg flere ganger at ansatte gikk på bakrommet for å hente en utskrift eller ta opp noe med en kollega, og at skillet mellom scenen og kulissene bak noen ganger kunne glippe. Det hendte at ansatte kom i prat med kollegaer på bakrommet om ting som ikke hadde noe med den profesjonelle rollen å gjøre. Middagsdiskusjoner og diverse ble her diskutert mens brukeren satt på andre siden av døren og mest sannsynlig fikk med seg alt slik jeg gjorde. Og så skulle komme inn på scenen igjen og fortsette fra der en slapp kan i noen tilfeller være utfordrende. Det virket derimot ikke som om de ansatte dette gjaldt tenkte over dette, noe som kan forklares ved at de ikke har vært klar over hvor lett det er å høre hva som foregår mellom to så nærme rom med en åpen dør i midten. Jeg opplevde likevel aldri at brukerne eller sakene som ansatte var midt oppi ble diskutert på bakrommet mens de holdt på, og det kan jo på den andre siden tyde på at de er obs på hva som blir sagt innenfor brukerens hørevidde. I pauserommet som er en del bakerst i dette backstageområdet virket det nemlig som om slike saker var helt naturlig å ta opp, noe jeg fikk erfart under lunsjen. Her ble følelser som det ikke er naturlig å uttrykke ovenfor brukere tatt ut blant kollegaer, noe jeg vil komme inn på nå under den deskriptive enheten som omhandler arbeidsmiljø.

### 6.2.1 Arbeidsmiljø: når trivsel på arbeidssedet påvirker emosjonshåndteringen

*«Jeg sitter på bussen og tenker så glad for at jeg har den jobben jeg har, og alle disse fantastiske kollegaene, og spennende arbeidsoppgaver. Du gleder deg til å gå på jobb. Trives veldig godt. Selv om det er ikke alle dagene som er like givende da, men du tenker liksom aldri etter alle disse årene at jeg har lyst til å bytte jobb, nei gjør ikke det. Du lærer noe nytt hver dag.»* (Informant 1).

Arbeidsmiljø har som nevnt under forrige kapittel under avsnitt 5.4.1 sett ut til å være en viktig faktor for trivsel på jobben hos de fleste av informantene. Under feltarbeidet fikk jeg både vært vitne til hvordan de fysiske fasilitetene var ved at jeg fikk gjort meg opp en mening om hvordan kontorene var satt opp og hvordan luft og lys og lyd var, i tillegg til at jeg fikk et

innblikk i hvordan det organisatoriske fungerte og hvordan samholdet mellom kollegaene var, spesielt i de tilfellene hvor jeg observerte flere fra samme avdeling og også var tilstede under lunsjpauser og mingling bak scenen.

### ***Det fysiske arbeidsmiljøet: hvordan luft, lys og lyd spiller inn på arbeidsopplevelsen***

På generelle spørsmål om det fysiske arbeidsmiljøet, så er støynivået noe som samtlige av informantene var opptatt av. Det første som flere nevnte under intervjuene på spørsmål om det fysiske arbeidsmiljøet, var åpne kontorlandskap. Når det kommer til møterommene som brukes så er disse i dag avspærret i motsetning til slik det var når kontoret først åpnet, noe som flere som nevnt under forrige kapittel under avsnitt 5.4.1 var veldig fornøyd med. Under feltarbeidet fikk jeg også erfare at dette i tillegg viste seg å være noe brukere satt pris på. Under et av brukermøtene hvor to personer kom inn sammen, overhørte jeg at de snakket om hvor bra det var at møtet fant sted på et lukket rom, og at ikke andre brukere kunne sitte å se på dem, noe som ut ifra Goffman kan tolkes som at de er opptatt av hvordan de blir fremstilt og spesielt hvem som kan se de i den settingen. De nevnte ikke noe om at ansatte fra kontorlandskapet hadde innsyn på grunn av den åpne døra (beskrevet under sikkerhetsrutiner), noe som kan tyde på at denne følelsen av personvern i hovedsak gjelder andre brukere og sivile og ikke nødvendigvis andre ansatte. For å bruke Goffmans ord kan en derfor lure på om bruker-rollen føles mer *stigmatiserende* foran andre «likesinnede» brukere, enn for ansatte på nav. Den åpne døra vil derfor for noen ikke nødvendigvis ha noe å si på møtene, noe som er en interessant faktor ettersom dette var noe jeg selv opplevde som litt forstyrrende under noen av møtene. Ettersom denne oppgaven derimot fokuserer på de ansatte på nav og deres opplevelser, vil jeg ikke gå nærmere inn på denne brukeropplevelsen, men det nevnes fordi det er interessant ut ifra det informantene sier om samme sak, ettersom det for dem handler mer om trygghet enn om personvern, noe jeg vil komme nærmere inn på senere.

Under forrige kapittel ble det også nevnt hvordan de ansatte hadde forskjellig syn på hvor tette møterommene var i forhold til støy fra naborommene. Under feltarbeidet mitt så tilbragte jeg en del tid i flere av disse rommene, i tillegg til at noen av intervjuene også ble foretatt i noen av dem. Det var svært sjeldent at jeg kunne høre hva som foregikk i naborommet hvis alle dørene var lukket, med mindre det var noen som ble høylytte. Det kan også stemme at tykkelsen på veggene faktisk varierer (nevnt i avsnitt 5.4.1), for i et av rommene hvor jeg var med som observatør var det ekstremt lett å høre det som foregikk i naborommet. Til gjengjeld så var stemmene her høye og relativt ampre, og i møtet jeg var med i var det mye stillhet som

følge av at de lenge ventet på en telefon og brukte mye tid på å lese på dataskjermen sammen. Det er derfor ikke sikkert at jeg hadde hørt naborommet like godt hvis stemmene der hadde vært på et mer normalt plan og det hadde vært mer lyd i rommet jeg var i. Uansett var det interessant å høre at en faktisk kunne få med seg det som skjedde i naborommet i noen rom og til visse tider, men at det også ofte var helt umulig å høre noe som foregikk utenfor rommet. Informantene her kan dermed både oppleve dette forskjellig ut ifra hvor vare de er på lyder, samtidig som det også faktisk kan være forskjellig ut ifra hvor de befinner seg og på graden av støynivå. Det er heller ikke sikkert at det de sier om rommene egentlig er en rapport om selve rommene og støynivået, det kan være at det leder opp til en historie eller at det er en persons forestilling som brukes for å støtte opp om et argument eller noe de snakket om før, som for eksempel hva slags trygghetsopplevelse de har. Så uavhengig av hvor sant det er eller ikke, så er det altså interessant å se på hvem det er som sier hva i forhold til andre kommentarer de har. Informanten som var mest opptatt av at det var for tett og vanskelig å høre det som foregikk utenfor, er også den som hadde flest fortellinger rundt ulike hendelser hvor hun hadde vært redd og som hadde preget henne i ettertid (tatt opp i avsnitt 5.4.2). Det forklarer mye av hvorfor hun er mer skvetten og var på lyder, og hun snakket også om hvordan ting som skjer nå i jobbhverdagen, kan minne henne om tidligere hendelser og dra henne tilbake til det;

*«Da kom hele den opplevelsen fra meg tilbake (...) Det var akkurat som jeg levde hele greiene opp igjen.»*  
(Informant 5).

Det sitatet over forteller vil jeg komme nærmere inn på i neste deskriptive enhet som omhandler konsekvenser, ettersom dette er en tydelig konsekvens som følge av en jobbhendelse. Grunnen til at det blir tatt opp her, er fordi bakgrunnen for sitatet og det hun snakket om rundt det, forklarer litt av tankegangen til denne informanten om hvordan det fysiske arbeidsmiljøet er, og hvordan det kan virke inn på arbeidsopplevelsen og dermed også det emosjonelle arbeidet.

Selv om møtene som blir tatt med brukere i dag ikke foregår i åpne landskap, er det flere av informantene som fremdeles arbeider i åpne kontorlandskap, spesielt de som jobber med oppfølging. Som nevnt så er dette noe flere syns er negativt og slitsomt å jobbe i. I forrige kapittel ble det nevnt et eksempel som tok opp positive sider med å sitte i åpne landskap ved at det blant annet kunne være lærerikt. Dette er et tydelig eksempel hvor det narrative ved



utsagnet er interessant å se på. Denne informanten tok nemlig senere i intervjuet opp negative sider ved dette, og det er derfor vanskelig å vite om hun egentlig foretrekker det slik eller om hun skulle ønske at det ikke var slik. Kanskje er påstanden om hvor lærerikt det er å sitte i åpne kontorlandskap en måte å presentere seg selv på foran meg eller en måte å få frem positive sider ved jobben (igjen Goffmans selvpresentasjon). Dette er nemlig samme informant som under hele intervjuet var opptatt av å få frem sin lojalitet til nav (i avsnitt 6.1.2) og hele tiden veiet negative momenter opp mot mer positive sider. Også innledningssitatet til dette avsnittet (6.2.1) kan være en form for presentation of self ovenfor meg.

### ***Det organisatoriske arbeidsmiljøet: om tilrettelagt samarbeid***

Kulturen på arbeidsplassen kan spille en stor rolle i hvordan situasjoner blir håndtert, ut ifra hva de ansatte er opplært til å gjøre (jfr avsnitt 6.1.1 om opplæringsrutiner). Kulturen blir skapt som et produkt av kunnskap fra tidligere ansatte og gjennom øyene til nye ansatte som igjen skal lære dette videre, og det vil derfor ha en viktig innvirkning på arbeidet som hver enkelt ansatt utfører. Det organisatoriske arbeidsmiljøet handler også som nevnt i forrige kapittel om å ha varierte arbeidsoppgaver, og hvordan de må kunne mye forskjellig. I tillegg er det som nevnt også noen som spesialiserer seg innen ulike fagområder. Det blir da spesielt viktig å kunne hjelpe hverandre, og det å kunne ha kontakt på tvers av avdelinger er det som nevnt flere som tar opp som viktig og nødvendig for å få gjort arbeidet skikkelig, og for å unngå mest mulig stress;

*«Hvis vi skal begynne å stresse med det så tror jeg vi får de skuldrene oppunder ørene med en gang, og det nytter jo ikke»* (informant 2).

Under observasjonene ble jeg også vitne til dette samarbeidsforholdet i praksis. I mottaket så kom det blant annet inn flere brukere som ville ha kontakt med sin saksbehandler, og som gikk via mottaket fordi de ikke fikk kontakt selv. Under et av brukermøtene ble det litt dårlig stemning nettopp på grunn av dette. Selv om den ansatte aldri hevet stemmen eller virket direkte sur, var det enkelt å kjenne at stemningen ikke var på topp, noe som kanskje kan tyde på en form for mislykket emosjonelt arbeid eller feil bruk av følelsesregler? Det kan også være at hun brukte mye krefter på å utøve emosjonelt arbeid, ved at hun kanskje var enda mer irritert og frustrert enn det hun viste. Møtet handlet nemlig om at brukeren ville ha kontakt med sin saksbehandler, men han ville ikke si hva det gjaldt. I hele 9 minutter dreide samtalen

seg om dette, hvor den ansatte forsøkte å få ut hva brukeren ville slik at hun kunne skrive en mail til saksbehandleren, mens brukeren på den andre siden nektet å gi noe informasjon. Den ansatte virket mer matt og oppgitt enn direkte sint. Det endte med at de ble enige om at den ansatte bare skulle skrive en kort mail om at saksbehandleren måtte ringe vedkommende. Mens hun skrev fulgte brukeren nøye med på at hun ikke skrev mer enn planlagt. Jeg opplevde det som en litt amper stemning mye på grunn av brukerens tydelige irritasjon og stahet, og når han gikk så sukket bare den ansatte høyt og viste her at hun var tydelig oppgitt. Hun forklarte at «*det er vanskelig med slike folk som ikke vil gi noe informasjon*», og at de egentlig skal skrive forklaring på hva ting gjelder når de kontakter hverandre på tvers av avdelinger for å gjøre den prosessen så enkel som mulig. Dette handler om hvordan arbeidet er organisert og tilrettelagt for de ansatte, og samarbeidet her blir derfor viktig. Goffman ville ha sagt at dette også handler mye om selve interaksjonen og kommunikasjonen mellom de involverte, og det henger derfor på mange måter også sammen med det psykososiale arbeidsmiljøet.

### ***Det psykososiale arbeidsmiljøet: om det kollegiale***

*«Jeg tror det er litt sånn noe av kunsten, bare få det ut med en gang. Mhm. Få en liten sånn bekreftelse på at dette handler ikke om meg, selv om en egentlig vet at ikke det gjør det, så bare få den, så tror jeg det er lettere å avslutte og ikke ta det med seg hjem» (Informant 6).*

Når det fysiske arbeidsmiljøet skranter kan det som sagt argumenteres for at det psykososiale arbeidsmiljøet blir desto viktigere. Dette handler altså om det kollegiale, og er det de fleste informantene tar opp når de får spørsmål knyttet til arbeidsmiljøet, og det er tydelig at det er dette de forbinder med begrepet. Som nevnt i forrige kapittel så kommer det klart frem at gode kollegaer er viktig for informantene, spesielt i de tilfellene hvor arbeidsdagene blir ekstra utfordrende eller krevende, og hvor en kan tenke seg at det kreves ekstra mye emosjonelt arbeid.

Åpenhet mellom kollegaer kan bidra til at følelser som oppstår blir snakket om og identifisert, noe som er med på å begrunne viktigheten av denne underenheten. Det viser seg at mange av informantene føler at dette er noe de kan snakke med sine kollegaer om, om ikke alle, så har samtlige i hvert fall en gruppe eller et par stykker som de kan snakke med. Olsson (2008) som er nevnt i avsnitt 1.4 skriver også om hvordan ansatte ofte har et behov for å snakke med hverandre for dele opplevelser og for å avreagere, akkurat slik som flere av informantene

hevdet var en måte å unngå å ta med seg ting hjem på. Dette henger sammen med det Olsson (2008, s. 192) kaller for en *interaksjonskjede* som er nødvendig for å reprodusere både solidaritet og emosjonell energi, noe hun hevder ansatte innenfor organisasjoner har behov for, for å unngå å dreneres emosjonelt. Informantene fortalte om hvordan de fritt kan fortelle om ulike situasjoner og opplevelser av det til kollegaene uten å måtte holde seg innenfor en spesiell rollekontekst.

*«Man har behov for å bare buse ut. Og det er vi alle veldig innforstått med, at en trenger å få sagt det»*  
(Informant 7).

Det er interessant at denne informanten under forrige kapittel (under «det psykososiale arbeidsmiljøet» under avsnitt 5.4.1) også tok opp hvordan det å skulle ta ut ting på kollegaer ikke alltid var like lett å gjøre fordi hun følte at hun tok tiden fra dem; *«...nei føler ikke jeg kan gjøre det»*.

Når det kommer til å ta med seg ting hjem, som jeg kommer nærmere inn på senere, så var det flere av informantene som reflekterte rundt hvordan de mener at de klarer å unngå å ta med seg jobben hjem. Det som gikk igjen er det kollegiale og det å få snakket ut om hendelser før en drar hjem, og at det kan gjøre det emosjonelle arbeidet enklere. Det flere tok opp var at det ikke nødvendigvis er tradisjonell faglig veiledning som ønskes, men en fortløpende bearbeiding av arbeidsdagen sammen med kollegaene, noe som forklarer hvorfor dette er plassert her og ikke under veiledningsritualer. Det er et behov for å utføre emosjonelt arbeid ovenfor hverandre, noe som igjen handler om en form for et relasjonelt aspekt som ikke Hochschild så ut til å bry seg nevneverdig om (Theodosius, 2006). Dette viser igjen at flere av enhetene på tvers av kategoriene er knyttet til hverandre, og spiller inn på hvordan det emosjonelle arbeidet oppleves og håndteres på ulike måter.

Det at flere av informantene tok opp at de har et behov for å tømme seg bak scenen, og få ut frustrasjon til kollegaer, kan også ifølge Goffmanske termer føre til en form for *gruppetilhørighet*. Goffman (1992, s. 74) snakker nemlig om hvordan personer som fremfører samme opptreden vil være bundet av en beslektethet, noe som i høy grad vil gjelde de ansatte på nav som utøver de samme rollefremførelsene. Det at de ansatte står overfor lignende utfordringer som krever et behov for utblåsning kan binde dem tettere sammen. Det at de også trekker frem positivt sider ved arbeidet sitt selv om det er preget av mye krevende og

energitappende oppgaver, kan også forklares ved at de er tilpasningsdyktige i den forstand at de klarer å fremheve og verdsette det som er bra, som for eksempel det kollegiale (Steensæth, Hellesøy, Skogstad & Einarsen, 2000). Det å verdsette det kollegiale og føle seg som en del av en gruppetilhørighet kan også henge sammen med neste deskriptive enhet, nemlig hvordan de opplever tilliten og tryggheten på arbeidsplassen.

### **6.2.2 Tillit/trygghet: om indre motivasjonsfaktorer og det å være redd**

*«Jeg føler jeg har stor tillit til den jobben jeg gjør. Men dette er en sånn ting som kan være litt sånn som kan påvirke følelsene, gjør jeg for mye, gjør jeg en god jobb, eller gjør jeg en for god jobb, for at jeg gjør det feil, hvis jeg veileder for mye. Så en må egentlig stole på seg selv at en gjør den jobben en gjør, og så må en kunne begrunne hvorfor en gjorde det en gjorde, hvis en tenker at noen vil stille spørsmål ved det. Og så er det ulike saker, noen saker er jo mer krevende enn andre.» (Informant 3).*

Sitatet over beskriver godt hvordan det kan oppleves for en ansatt at andre har tillit til det en gjør, men også hvordan det kan være krevende hvis en føler at en må forsvare egne valg en tar. En viktig faktor som foregår backstage for å kunne trives på jobb og for å kunne håndtere det emosjonelle arbeidet på en god måte, handler altså om tillit og trygghet. Dette gjelder både det å føle at andre har tillit til det en foretar seg, samt at en føler seg trygg på arbeidsoppgavene sine i tillegg til å føle seg trygg i form av sikkerhet. Det kan tenkes at opplevelsen av det emosjonelle arbeidet vil føles mindre strevsomt hvis alle disse tillitspunktene er på plass.

Det foregår derimot mye emosjonelt arbeid for de ansatte som møter brukere, ved at de bør være bevisste over hvordan de snakker og hvor mye tillit de fremviser. De kan godt være vennlige, men skal samtidig være profesjonelle. Det er en balanse her mellom å være hyggelig men å ikke bli sett på som en venn. En av informantene tok blant annet opp hvordan hun syns det er viktig å presisere for brukere at hun ikke kommer til å bli med dem hjem på middag;

*«Altså det er jo en balansegang. Å være nær og ha avstand samtidig, og gi tydelig beskjed om at jeg kommer ikke på middag til deg i ettermiddag selv om vi har en god samtale her nå. Det er nok mange som ønsker at vi skal komme på besøk.» (Informant 11).*

Selv om det er en balansegang her så vil tillit fra brukerne for mange være en viktig del. Ut ifra uttalelsene til flere av informantene kan en anta at det er mange som blir motiverte og føler jobbglede over det å kunne hjelpe noen. En viktig faktor for ansattes motivasjon er

ifølge Olsson (2008, s. 75) nettopp det at en ofte vil være stolt over arbeid som kan ha betydning for andre mennesker, noe flere av informantene også ser ut til å tenke, og som også kan defineres som en emosjon. Motivasjonen kan avhenge både av brukerens respons og av konteksten. Olsson (2008) hevder også at det er brukere og kollegaer som vanligvis er hovedkilden til oppmuntring i den offentlige organisasjonen, ikke nødvendigvis ledelsen. Dette samsvarer også med mine funn hvor det var få som tok opp ledere og relasjoner der på eget initiativ. Jeg stilte noen spørsmål rundt det, men ettersom det viste seg at det ikke var noe informantene så ut til å ha så mange tanker rundt, verken i positiv eller negativ forstand, har jeg valgt å ikke gå dypere inn på den delen av arbeidshverdagen. Flere av informantene tok derimot opp hvordan det i tillegg til tillit og samhold med kollegaer, er tillit fra brukerne og positive opplevelser med dem som driver dem videre i jobben;

*«Det er mange som er takknemlige, og da er det jo en veldig gøy jobb, midt oppi alt. Så er det det som på en måte driver en da»* (Informant 7).

*«Tett oppfølging av de som har det vanskeligst, det er utrolig fint, det gir meg veldig mye.»* (Informant 6).

Under et av møtene jeg observerte, opplevde jeg at en bruker som nettopp hadde fått beskjed om at hun ikke hadde krav på like mye pensjon som andre, likevel var i tydelig godt humør når hun gikk, smilte mot den ansatte og ifølge observasjonsdataene kom hun med følgende kommentar før hun gikk ut døra; *«Jeg setter så pris på dere»*. Jeg så i dette øyeblikket bort på den ansatte her og la merke til at hun smilte for seg selv mens brukeren lukket døra bak seg. Som nevnt under teorikapittelet (avsnitt 2.2.1), kritiseres Hochschild for at hun ikke tar opp positive sider ved emosjonelt arbeid som tilfredshet og ulike belønninger. Mine funn samstemmer dermed med Watt (2007) som fant at det for hotellansatte var mer hyggelige og tilfredsstillende arbeidsoppgaver enn harde og krevende. Det er naturlig å tenke at det må føles godt å vite at noen setter pris på det en gjør, og dette kan tyde på at takknemlighet og det å føle at noen har tillit til det en gjør er en viktig motivasjonsfaktor for mange. *Ytre motivasjonsfaktorer* kan være belønninger som har med lønn, frynsegoder og statussymboler å gjøre, og at arbeidet her blir et redskap for å oppnå dette (Svensli, 2013). Slike faktorer var det absolutt ingen av informantene som snakket noe om. Ting de tok opp som motiverte dem ligger mye nærmere en form for *indre motivasjon* som handler mer om selve arbeidsutførelsen, måloppnåelse, ansvar og selvrealisering (Svensli, 2013). Det blir en form for tillit som de ansatte da får gjennom at brukerne viser at de setter pris på hjelpen og stoler

på at de ansatte gjør det de skal. Hvis ansatte føler at brukere har tillit til det en gjør, føler en også muligens på en annen form for trygghet enn hvis en føler at alt en gjør blir feil eller dårlig mottatt. Tillit og trygghet henger derfor som nevnt under avsnitt 5.4.2 tett sammen, noe som er grunnen til at de er tatt opp som en felles deskriptiv enhet under backstage-kategorien.

Ansatte finner egne måter å håndtere situasjoner på, som gjør at de kan føle seg trygge og attpåtil få en form for tillit til seg selv, ved å være klar over at ting kan skje og derfor ha et bevisst forhold til det. Dette kan være veldig individuelt, det som kan føles trygt ut for noen kan kjennes utrygt ut for andre. Det som kommer frem av datamaterialet er at de som har opplevd traumatiske hendelser eller har kjent det tett på kroppen, har en helt annen måte å snakke om både sikkerhet og selve arbeidsopplevelsen på. Det kommer tydelig fram at de er mer skeptiske, noe som naturligvis også kan ha mye med ens personlighet å gjøre. De fleste av informantene var likevel tydelige på at de føler seg trygge på jobb, samtidig som samtlige tok opp det faktumet at en aldri kan vite helt sikkert. Slik er det i samfunnet generelt, så dette er en selvfølge for mange. Men hvordan de passer på å påpeke det er likevel et interessant moment. Kan man føle seg trygg på jobb mens en samtidig tenker at en aldri kan være helt sikker?

Et av sitatene fra forrige kapittel (avsnitt 5.4.2) hvor informant 11 tar opp hvordan de på hennes avdeling blir drillet på at de må være mer sikkerhetsfokuserte fordi de har hatt få episoder, er en måte å utdype det at hun ikke er redd. Istedenfor å svare kort at hun ikke er redd på jobb, så bruker hun tid på å begrunne hvorfor hun ikke er redd, og at dette er noe som er en tankegang innad i avdelingen (jrf Goffmans begrep om *gruppetilhørighet* eller *teamfølelse*). Her snakker hun for hele avdelingen når hun sier at «*det er sjeldent at vi er redde, det er nok sjeldnere enn på andre avdelinger*». Denne formuleringen kan tolkes som at hun derimot bruker en del emosjoner på dette, og kanskje prøver å få frem for seg selv også at hun ikke er redd i møte med brukere. Dette er samme informant som tidligere fortalte om hvor dumt det var å signalisere for brukere hvis de var redde (avsnitt 5.4.2).

Under metodekapittelet tok jeg opp hvordan feltarbeidet mitt kunne ha en positiv innvirkning på relasjonen jeg fikk til informantene. Når jeg da intervjuet dem hadde jeg allerede tilbragt tid sammen med dem, noe som kan ha ført til at de var tryggere på å snakke med meg. Det kan være tilfeldig, men jeg merket at de jeg allerede hadde observert raskere åpnet seg opp for meg under intervjuene i forhold til de jeg ikke hadde møtt før intervjuene tok plass. Det kan

tolkes som at de hadde større tillit til meg som forsker siden jeg ikke var en helt fremmed for dem. Dette kan også muligens tyde på at de var ute av nav-rollen og komfortabel med å vise sin backstage fremtoning med meg. Det at noen av informantene brukte tid på å åpne seg opp, og samtidig var opptatt av å vise at de var lojale og hadde tillit til organisasjonen og arbeidsplassen sin kan forklares ved at de følte de fremdeles var på scenen, i nav-rollen hvor jeg var publikum som de opptrådte for.

### **6.2.3 Konsekvenser: hvis det emosjonelle arbeidet blir for krevende**

*«Jeg har aldri vært sånn høre-på-musikk type, men jeg tror det at å høre på litt sånn hard musikk kan hjelpe, for å bare manne seg litt over det. Det gjorde jeg i hvert fall her i forgårs, og bare tok i bilen sånn skikkelig bass, og ikke at jeg følte meg kul eller noe sånt, men det var bare, må bare heve seg over det på en måte.»* (Informant 7).

I de situasjoner hvor følelsene kanskje ikke forsvinner eller blir jobbet med, kan ulike verktøy for å forenkle denne prosessen og unngå de største konsekvensene for eksempel være slik sitatet over beskriver, å sette på høy musikk for å forsøke å unngå eller forebygge ulike konsekvenser. Det er derimot ikke sagt at dette funker for alle, og som Hochschild påpeker, så kan konsekvenser av tøffe arbeidsoppgaver forekomme. Det siste sitatet som ble tatt opp under den deskriptive underenheten «det fysiske arbeidsmiljøet» i avsnitt 6.2.1, beskriver blant annet godt en type konsekvens som kan komme i etterkant av vanskelige hendelser i jobbsammenheng. Slike reaksjoner er gode beskrivelser på konsekvenser. Av informantene er det derimot få som har opplevd slike ting tett på kroppen, og de som ikke har vært borti det virker til å ha en helt annen tankegang når det kommer til sikkerhet og hva slags konsekvenser det kan føre til. Som nevnt er det tanker om å ta med seg jobben hjem og empati som flest av informantene så ut til å ha et forhold til og dermed kunne reflektere rundt, noe som er grunnen til at jeg går nærmere inn på akkurat det. I tillegg til dette så spurte jeg alle om hvordan sykefraværet på avdelingen var. Tidligere forskning har tatt opp hvordan høy grad av emosjonelt arbeid ofte fører til utmattelse og dårlig helse som igjen fører til sykemeldinger (avsnitt 1.4). Jeg ville derfor høre hvordan informantene på nav så på dette. Som nevnt i innledningskapittelet (avsnitt 1.2) så har jeg ikke vært like opptatt av fakta, hva som faktisk var riktig, men fokusert mer på hvordan de tenkte rundt det. Derfor var det interessant at flere på samme avdeling hadde ulike svar på dette med sykefravær hvor noen mente at det var et stort problem, mens andre sa at de overraskede nok nesten aldri opplevde at folk ble sykemeldte. Hva som faktisk er riktig er uvisst, det som er interessant er jo at de kan ha så totalt ulike syn på en så konkret ting. Det har med andre ord ikke så mye å si om det er sant

eller ikke. Det er ulike måter å forstå konsekvenser. Det ene vil være historiene som informantene forteller, de spesifikke konsekvensene de tar opp. Det andre vil være å se på hva de egentlig vil med den historien, hvorfor de forteller det slik, om det er noe spesielt de vil frem til. En av informantene som mente at det var et for høyt sykefravær, var samme informant som lurte på hvilke folk som skulle lese oppgaven. Det kan være tilfeldig, men det kan også tyde på at hun la på litt ekstra her for å oppmerksomhet rundt det, eller så mente hun kanskje oppriktig at det var et høyt sykefravær på avdelingen. Det kan også være at informantene legger ulikt ned i hva høyt eller lavt sykefravær vil si.

I tillegg til sykefravær, så er det i teorikapittelet nevnt at Hochschild (2003) (A. Hochschild, 2003) mener at en spesifikk konsekvens som kan komme av emosjonelt arbeid handler om *fremmedgjøring* som følge av at en må undertrykke visse følelser og emosjoner. Som sagt hevder hun at dette kan føre til en form for *falskt selv*. Blant informantene mine så virker det i så fall til å være størst grad av sunne falske selv de utarbeider, ved at det fungerer som en beskyttelsesmekanisme mot alt de blir utsatt for. Det som derimot ser ut til å være en relativt vanlig konsekvens blant informantene, er det å ha dårlig samvittighet over å ikke kunne hjelpe så mye som de ønsker. Som flere tok opp, er det vanskelig å skulle hjelpe absolutt alle. Men det er dette mange mener er hovedessensen i arbeidet deres; å hjelpe flest mulig, slik en av informantene her beskriver;

*«Det hadde vært håpløst å bare vite om en haug med ting men kan ikke gjøre noe, det går ikke. Ja, jeg tror ikke jeg hadde ville jobbet med den brukergruppen hvis ikke en så mulighetene til å kunne hjelpe de.»* (Informant 10).

Hvis ansatte legger for mye i dette, og sliter med dårlig samvittighet så kan det føre til at de også tar disse tankene med seg hjem.

### ***Om å ta jobben med seg hjem: en dårlig håndtering av emosjonsarbeid?***

*«Det hender av og til jeg snakker litt med mannen min og sånt hva jeg opplever og sånt, men jeg syns ikke det egentlig hjelper noe. Vil helst ikke gjøre det. Vil helst bli ferdig når jeg går fra jobben og sånt, tror det er best.*

*Så når jeg begynner å tenke på det, så slår den tanken også inn nei nå må du bare slå den vekk hehhe»*

(Informant 8).

En utfordring er å unngå å bli påvirket av situasjoner når en er på jobb, en annen utfordring vil være å unngå å ta dette med seg hjem, både når det er snakk om følelser av irritasjon og fordømmelse, men også følelser av sympati og empati som jeg kommer nærmere inn på



etterpå. Under avsnitt 1.4 om tidligere forskning er det nettopp det å ta med seg ting fra jobben hjem som oftest blir sett på som det som kan føre til de verste konsekvensene som utbrenthet, utmattelse osv. Sitatet over er interessant ettersom denne informanten helt i starten av intervjuet tok opp hvordan hun pleide å tenke på jobben hjemme og at dette var noe som plaget henne (tatt opp under avsnitt 5.4.3). Siste sitatet her kommer langt senere i intervjuet som følge av at jeg tar opp det hun tidligere sa om å ta med seg tanker hjem, og spør om hun da har noen hjemme å snakke med det om. Svaret her tyder nesten på at hun har glemt det hun allerede har sagt, men det kan også forklares ved at hun her kanskje sier det hun tror er riktig, altså at dette er den måten hun ønsker å fremstå på, jfr. Goffmans *selvpresentasjon*.

Det å ta med seg jobben hjem blir sjeldent sett på som noe positivt, noe som kan være en grunn til at de færreste av informantene først ville innrømme at det var noe de gjorde. Konkret på spørsmål om dette sa de fleste nemlig at de aldri tenkte på jobben hjemme og kanskje var dette ærlige og ureflekterte svar. Det var under spørsmål om helt andre ting at det derimot viste seg at flere faktisk hadde tatt med seg ulike ting fra jobben hjem, og også så ut til å reflektere mer rundt det. Dette viser også at det noen ganger kan være lurt å la spørsmålene henge litt i lufta, eller å komme tilbake til de senere, ettersom informantene vil ha dem i bakhodet og kanskje komme på mer reflekterte svar etter å ha tenkt litt over det.

### ***Empati: skillet mellom å være profesjonell og emosjonell***

*«Jeg klarer ikke å skjule det. Det er min styrke og svakhet det, at jeg kan vise både glede og sorg holdt jeg på å si. Jeg kan bli berørt av det de sier, kan bli litt rørt av hele livshistorien deres.»* (Informant 3).

Empati er som sagt viktig for å forstå følelsene til mennesker rundt en, og det kan forklares som en sosial kompetanse. Også empati kan henge sammen med andre deskriptive enheter, ettersom det gjennom kollegaer, debriefing og i møter med brukere som har behov for hjelp kan være med på å forenkle prosessen fra offentlig til privat. Empati kan muligens bidra til en form for åpenhet rundt følelser og tanker med kollegaene seg imellom hvis de er flinke til å lese hverandre, noe flere av informantene tar opp at de er.

Ut ifra informantenes svar, så kan det tolkes som at det å kjenne empati er noe som kan hjelpe dem til å komme seg gjennom møter på en god måte, samtidig som det også kan gjøre det vanskeligere å utføre arbeidsoppgaven profesjonelt hvis de private følelsene tar overhånd. Dette kan forsvare det emosjonelle arbeidet og kan føre til en mindre aksepterende atferd sånn

organisatorisk sett. Det er spesielt relevant hvis informanter agerer på en måte som kanskje ikke er akseptert, for eksempel det å begynne å krangle med en bruker slik en av informantene tar opp under emosjonelt avvik i avsnitt 5.3.3.

Det kan også være et problem hvis de ansatte blir for emosjonelt engasjert. De møter som sagt mange mennesker i krise, og mange som er lei seg og kanskje også tar til tårene. Hvor akseptabelt er det at informantene selv tar til tårene i slike situasjoner? På spørsmål om dette kommer det mange ulike refleksjoner, men det som går igjen er at det uansett ikke må bli for mye, de må kontrollere seg og holde seg profesjonelle. Det ser ut som det å bli rørt kan godtas så lenge ikke deres følelser overgår brukernes. Medfølelse med brukerne og deres situasjon er det flere som hevder at er viktig, selv om de skal ha en profesjonalisert rolle innenfor det offentlige. En skulle kanskje trodd at det i nav var et klart skille her, ettersom nav er kjennetegnet av å være regler og struktur, og ikke nødvendigvis mye emosjoner fra ansattes side. Det å bli for emosjonell kan derfor føles som å miste litt grepet, ved at dette kan spille inn på den makten de skal inneha og rollehåndteringen deres som nav-ansatte. Dette kan forklares som en *kulturell fortolkning*, at emosjoner som forklart over kan bli sett på som uprofesjonelt hvis det betyr at en blir for involverte og bryter med en rollehåndtering som vi tar for gitt (A. Hochschild, 2003). Interaksjonen, og relasjonen mellom de involverte er spesielt viktig her, ettersom det er de ansattes opplevelse av relasjonene som spiller inn på hvordan de opplever og håndterer slike situasjoner. Dette er et godt eksempel på en kritikk mot Hochschild som går på at hun i liten grad tok opp dette relasjonelle aspektet som en viktig pådriver (Theodosius, 2006). Det som kan være spesielt vanskelig her er hvis de ansatte identifiserer seg med det brukerne forteller, slik en informant her reflekterer rundt;

*«Har jo faktisk opplevd selv at jeg har begynt å grine, på de sine vegne. For alle har jo opplevd noe, ett eller annet. Noe som kan ha vært litt sårt. Så hvis de for eksempel kommer med sin sak, så tenker jeg å kan kjenne meg igjen i det.»* (Informant 1).

Senere ut i intervjuet tar denne informanten opp dette igjen, og utdyper nærmere hvordan det kan oppleves å identifisere seg med historiene som kommer, og hvordan dette er ting som hun kan ta med seg hjem;

*«Når det kommer noen gutter inn på 18-19 år, som er like gamle som sønnen min, og har vært mer eller mindre banka opp fra de var små, og det er rusproblemer. Eller hvis du hører av bruker, at det er barn ned i 10-11 års alderen som ruser seg, eller noen som har blitt behandlet dårlig av partner eller i oppveksten. Det kan jeg ta*

*med meg hjem. I tankene bare, å tenke gud så grusomt. Tenk om det hadde vært meg eller dattera mi eller sønnen min (...) Så det er jo gjerne det som går litt inn, hvis en tar med seg litt hjem.» (Informant 1).*

Kobler en sitatet over med andre utsagn fra samme informant som blant annet handler om å tenke på ting hjemme, og at dette er noe hun hevder ikke skjer (avsnitt 5.4.3), kan en her se at det kan være lurt å se dypere på refleksjoner som kommer frem under ting som ikke ellers nødvendigvis handler om spørsmål om å ta med seg ting hjem. Dette viser også at intervjudata ikke alltid kan oppfattes som eksterne sannheter, og at det er viktig å se på flere sekvenser av samtalen for å tydeligere få frem informanternes tanker. Hvordan denne informanten over håndterer slike møter vil ha mye å gjøre med hvor empatisk hun går frem. Empati handler også om hva en føler er forventet av deg i den jobbsettingen som et brukermøte er, og om en ser på det via brukerens eller organisasjonens synsvinkel.

Under flere av observasjonene så opplevde jeg at flere av informantene ikke viste like mye empati som de kanskje sa at de gjorde under intervjuene. Under et av møtene så var det blant annet ei ung jente som begynte å gråte av fortvilelse over at hun ikke skjønnte systemet og det den ansatte prøvde å si, men hun fikk ikke spesielt mye respons på dette. Informanten var hele tiden hyggelig her, men var samtidig opptatt av å kommentere ting til meg underveis. Dette er et tydelig eksempel på at jeg som observatør kan ha ødelagt noe av interaksjonen mellom ansatt og bruker med å være i rommet sammen med dem. Det må nevnes at dette var den første brukeren som kom inn mens jeg var der, så det er sannsynlig at informanten var litt var på dette helt i starten. Hun henvendte seg ikke like mye til meg under de neste brukermøtene. Etter at denne brukeren hadde gått, beklagde informanten seg til meg over at hun hadde vært skeptisk til å ha meg med inn, og at hun hadde dårlig samvittighet for det. Dette viser at hun muligens hadde hodet et annet sted under brukermøtet, og kan forklare den manglende empatien mot brukeren. Jeg opplevde samme informant som svært empatisk mot andre brukere. Dette og hendelsen under er likevel eksempler på at det ikke nødvendigvis alltid er et samsvar mellom det en sier en gjør og det en faktisk gjør, noe det heller ikke er sikkert at informantene er klar over selv (for å se på det på en etnometodologisk måte).

På et annet brukermøte var det nemlig en mann som tydeligvis slet med å få jobb, og på spørsmål om geografisk mobilitet og om han kunne tenke seg å flytte på seg, så begynte han å fortelle om utfordringer rundt dette, og familieproblematikk som han gikk gjennom mens stemmen hans sprakk. Fra mitt perspektiv så det ut som dette var vanskelig å fortelle, og at

han kanskje ventet på en reaksjon i form av medfølelse av noe slag. Det fikk han ikke, og den ansatte virket nesten ikke til å ha hørt hva bruker fortalte engang. Hun sa at hun skjønnte det, men skiftet samtaleemne ved første mulighet. Etter dette opplevde jeg at bruker ble enda mer krum i ryggen og svakere i stemmen enn han allerede var. Det kan her tenkes at brukeren kanskje følte seg litt avkledd, eller for å bruke Goffman (1969); strippet og fratatt selvet og personligheten, ved at bekjennelsen hans kun fikk et kort byråkratisk svar og raskt ble hoppet over. Ville interaksjonen videre blitt annerledes hvis den ansatte hadde håndtert dette på en annen måte, ved for eksempel å være mer forståelsesfull? Goffman er hele tiden opptatt av spillet mellom de involverte. Så det denne brukeren gjør her gjør han jo mest sannsynlig for å prøve å påvirke den andre, i dette tilfellet, den ansatte på et eller annet vis. Mitt fokus er derimot på den ansattes opptreden, og ikke brukerens. Men samspillet er likevel viktig å få frem, og dette er et klart eksempel som viser hvordan ord, bevegelser, handlinger og kroppsholdninger enten bevisst eller ubevisst kan symbolisere og fortelle noe om individets karaktertrekk og innstilling (Goffman, 2005, s. 114).

Med denne informanten fikk jeg også oppleve et brukermøte hvor en bruker hadde en annen måte å presentere seg på enn den overnevnte brukeren som altså gjorde historien sin veldig miserabel. Denne andre brukeren var svært opptatt av å fortelle om hvilken kompetanse han hadde og hvor ivrig han var på å jobbe. Her er det to ulike måter å presentere seg på (Goffmans selvpresentasjon), og hvordan den samme ansatte håndterte disse to svært ulike møtene var derfor interessant å se på. Det er tydelige eksempler hvor en kan se på om det kun er et profesjonelt møte eller om det også er innslag av et sosialt møte. Informanten virket mer imøtekommende med denne brukeren enn med den forrige ved at hun kommenterte på noen av historiene som kom istedenfor å feie dem kjapt vekk. Samtidig så var hun fremdeles veldig profesjonell og opptatt av å gjøre jobben sin og ikke småprate for lenge om andre ting. Denne informanten fortalte meg at hun hadde over 200 brukere, så det er klart at for å bli ferdig vil det da ikke være mulig å ta det helt individuelt på hvert møte, det vil være nødvendig å kategorisere. Hvilke kategoriseringer de da gjør er interessant, men dette er ikke ting de nødvendigvis er klar over at de gjør selv, og det er heller ikke lett for en observatør å registrere det, i hvert fall ikke med såpass få observasjoner som jeg foretok meg.

En forklaring på informantens over sine ulike brukerhåndteringer, kan også være at det er vanskelig å alltid vite akkurat hvor emosjonell en skal være. Dette er som sagt ikke noe de får opplæring i, og det kan blant annet være en grunn til å unngå småprat i frykt for å bli for

personlig. Et annet poeng er at dette kan noe med kulturvariasjon å gjøre, om en form for norsk beherskelse av både sorg og glede. I motsetning til andre nasjoner, så er kanskje ikke nordmenn de som er mest tydelige med emosjoner? Selv om samtlige av informantene er opptatt av å være profesjonelle, så sier de samtidig at de ønsker å vise medfølelse. I tillegg til den «norske væremåten» så viser kanskje eksemplene over at det ikke alltid er like lett å balansere dette i praksis, i et byråkratisk system med likebehandling som ideal. En av informantene prøver å beskrive dette, og det som er viktig å få frem her er at denne ansattes kategori som hun finner balansen i kan påvirke hvordan hun går frem og møter brukerne;

*«På en måte så kan man stå veldig på utsiden. Man kan kjenne på det men man går liksom ikke inn og kjenner på de sitt. For det er jo ikke en psykologtime, så det er jo ikke å prøve å hanke ut alle følelsene, det er ikke det vi er ute etter. Men så kommer de fordeom. Og det er masse grining og sånn. Det er veldig spesielt, og det er noe med det å være tilstede samtidig og ikke være tilstede i følelseslivet da. Det er en sånn balanse da» (Informant 7).*

#### **6.2.4 Kort oppsummering om backstage-delen**

Jeg har her drøftet funn som faller inn under backstage-kategorien hvor jeg har fokusert på arbeidsmiljøet, informantenes opplevelse av tillit og trygghet bak scenen, samt ulike konsekvenser som kan komme som følge av det emosjonelle arbeidet de utfører. Det viser seg her at noe av det som kan forenkle det emosjonelle arbeidet ut ifra informantenes opplevelser er et godt arbeidsmiljø, og da er det spesielt den psykososiale delen som av de fleste blir sett på som viktig hvor de både kan få utløp for frustrasjon samt dele opplevelser og erfaringer med hverandre. I dataene forteller de at det for flere er det kollegiale som gjør at de unngår å ta for mye med seg hjem etter endt arbeidsdag. Det kommer tydelig frem at konsekvenser av emosjonelt arbeid ikke er noe mange liker å prate om, men det viser seg at det likevel er mange som opplever ulike ting som følge av vanskelige eller utfordrende jobbsituasjoner. Under den deskriptive underenheten empati, kom det også frem tydelige eksempler på at ansatte her ikke alltid gjør det de sier at de gjør. Samsvaret mellom det informantene fortalte om empati og hvordan de ønsket å møte brukerne, stemte blant annet ikke alltid i praksis med hvordan de faktisk møtte dem, noe som kan ha ulike forklaringer, men som igjen viser hvorfor det kan være en fordel å se på et fenomen gjennom ulike metoder. Hvordan informantene opplever og håndterer hverdagen på nav og det emosjonelle arbeidet har derimot kommet frem, og jeg vil tydeliggjøre disse funnene i neste kapittel hvor jeg oppsummerer og reflekterer over funnene som er tatt opp her ved hjelp av det teoretiske utgangspunktet.

## 7 Avsluttende kommentar

I dette kapittelet vil jeg oppsummere funnene med et kort sammendrag av hvordan den analytiske drøftingen samsvarer med tidligere forskning og det teoretiske utgangspunktet, samt hvordan problemstillingen blir svart på. Jeg vil også ta opp begrensninger med oppgaven og komme med forslag til videre forskning på temaet.

### 7.1 Oppsummering og refleksjoner rundt funnene

Hensikten med denne studien var å få frem hvordan emosjonelt arbeid kan oppleves og håndteres for personer som jobber i frontlinjen, og dermed få en økt forståelse for temaet. Jeg lurte i utgangspunktet på hvor krevende det egentlig var å jobbe på nav, og hvordan ansatte der opplevde arbeidsdagen og arbeidsoppgavene sine. Gjennom studien har jeg både sett og hørt at det foregår mye emosjonsarbeid og emosjonsregulering blant de ansatte. Teoriene til Goffman og Hochschild har blitt brukt kontinuerlig gjennom hele oppgaven, og de har fungert bra for å belyse temaet. Ved hjelp av Goffman har det blitt enklere å få en forståelse av hvordan noe foregår *på scenen*, mens noe foregår *bak scenen* og hvordan alt samtidig er koblet sammen. Hvordan informantene presenterer seg selv på ulike måter både foran meg og brukere, har også blitt forklart via Goffmans teori om *inntrykksstyring*, og *interaksjonsteorien* hans har vært ypperlig å bruke for å forstå mer av selve samhandlingen i møtesituasjonen og hvordan ulike situasjoner blir håndtert. *Det emosjonelle aspektet* har derimot vært bedre å få en forståelse for ved hjelp av Hochschilds teori, hvor spesielt begrepet *følelsesregler* tydelig har fått frem hvordan informantene selv mener de håndterer det emosjonelle arbeidet de utfører på jobb ut ifra hvordan de tror de bør oppføre seg i ulike situasjoner, noe som også kan handle om en form for inntrykksstyring. For å få frem både opplevelsen og håndteringen som i problemstillingen, har disse to teoretiske utgangspunktene dermed vært en god kombinasjon å bruke, ettersom de fanger opp ulike momenter. Det vil derimot ikke være mulig å følge teoriene slavisk for å forstå informantene. For eksempel kan det tenkes at det er en større kompleksitet bak ansikt-til-ansikt interaksjoner enn det Goffman påstår, og at det av og til kan være de mer u-planlagte og naturlige opptredenene fremfor de planlagte som kan være enklest å håndtere i forhold til emosjonsarbeidet. Flere av informantene hevder nemlig at det vil være viktig å se an situasjonen og at det derfor ikke alltid vil være mulig å planlegge en opptreden på forhånd, uavhengig om de vet hvilke brukere som kommer eller ikke. I tillegg så

samstemmer også noen av funnene med Garfinkels kritikk mot Goffman om at inntryksstyring er noe de ansatte kan velge selv. Jeg tolker måten flere av informantene snakker om dette på som at de føler at dette er noe de kan styre og velge selv, og at det ikke er styrt av organisasjonen eller andre slik som Hochschild ville sagt. Samtidig så stemmer noen av funnene i en viss grad overens med Hochschilds teori her, noe jeg vil komme nærmere inn på om litt.

Lundberg og Syltevik (2013) har gjennom etnografisk forskning om nav og møtet mellom brukeren og etaten, fått dokumentasjon på en relativ uddramatisk hverdag for nav-ansatte, og at brukermøtene stort sett går rimelig greit. Dette samstemmer på mange måter med det inntrykket jeg fikk av mine informanter, om at det stort sett går greit, til tross for at de av og til opplever vanskeligere brukermøter og utfordrende situasjoner. I forhold til tidligere forskning om emosjonelt arbeid, så tyder heller ikke funnene mine på like store helsemessige konsekvenser som utbrenthet, redusert jobbtilfredshet og overbelastning blant de ansatte (Falch et al., 2010; Glasø, 2008; A. Hochschild, 2003; Theodosius, 2006). De samstemmer derimot muligens i en viss grad mer med tidligere forskning som har et positivt syn på emosjonelt arbeid og som hevder at det kan minimere den vonde følelsen en får av kjefting, blant annet fordi de går inn i en rolle og dermed klarer å unngå å ta det personlig (Hoffmann, 2016);

*«Det er ikke logisk å ta det personlig når det ikke er personlig» (Informant 12).*

I tillegg til konsekvenser så er det under tidligere forskning i avsnitt 1.4 nevnt at det finnes få studier som omhandler emosjonsarbeid i organisasjoner. Min studie viser også at dette i svært liten grad ser ut til å være noe som eksplisitt blir snakket om på arbeidsplassen, noe som nettopp utdyper viktigheten av å se på det. Det kommer jo blant annet tydelig frem at informantene indirekte utøver emosjonsarbeid med hverandre etter vanskelige brukere, men de har ikke begrepene inne for hva dette faktisk er. Funnene mine både samsvarer og går imot det Hochschild (2003) hevder om at det er et tydelig skille mellom offentlige og private emosjoner. Informantene har vært opptatt av å få frem at det ikke er deres egne personlige meninger de deler med brukerne, men at de følger organisasjonens mål og krav. Samtidig har samtlige vært svært opptatt av å få frem at de ikke tar med seg følelser fra jobben hjem og at de derfor forsøker å skille mellom private og offentlige følelser. Likevel virker det som at det er rom for det private også i organisasjonslivet, noe Hochschild ville ha vært delvis uenig i.

Hochschild's organisasjonsperspektiv er et annet moment som ikke nødvendigvis kan overføres direkte til det empiriske utgangspunktet her. Organisasjonen som hun beskriver, var blant annet et flyselskap på jakt etter profitt, og som nevnt under avsnitt 2.3 hevder hun at emosjonelt arbeid her blir solgt som en vare med bytteverdi. Spørsmålet er om dette kan sammenliknes med nav, en offentlig organisasjon i verdens beste velferdsstat? Den amerikanske verden som både Hochschild og Goffman skrev ut ifra er på mange måter veldig annerledes enn den norske. Mens noen deler av emosjonsarbeidet kan overføres, er det også noen av disse ideene om hvordan organisasjoner fungerer og styrer de ansattes emosjoner som ikke nødvendigvis er like enkle å overføre til en norsk kontekst. Et eksempel er hvordan Hochschild (2003) så på emosjonsarbeid som noe standardisert og stivt. Wouters (1989b) argumenterer for at emosjonshåndtering i dag er mer åpent og variert, og mye tyder på at dette også gjelder mine informanter. Det er mange ulike måter å håndtere emosjonsarbeid på, og de ansatte på nav ser ut til å ha visse friheter i hvordan de velger å håndtere brukermøter. Men uavhengig om det føles påtvunget eller åpent, så er emosjonsarbeid uansett høyst tilstede i frontlinjeansattes hverdag på nav, selv om dette ikke ser ut til å være noe som er satt på dagsorden verken av organisasjonen, eller av de ansatte selv. Jeg opplevde nemlig at informantene nesten var mer opptatt av å få frem hva jobben gav dem i positiv forstand fremfor det negative aspektet. Kanskje bedrev de med emosjonshåndtering og inntryksstyring også ovenfor meg?

### **«Vi er mennesker vi også»**

Det ser altså ut til at samtlige i utvalget trives godt i jobben sin, noe de også er opptatte av å påpeke. Flere hevder at de opplever trivsel og motivasjon som følge av godt arbeidsmiljø og positive tilbakemeldinger fra både kollegaer og brukere. Spesielt det *psykososiale arbeidsmiljøet* og støtte fra kollegaer viser seg å være viktig for mange, til tross for at det for noen oppleves som at det er begrenset med tid til dette. De utøver alle emosjonelt arbeid i en viss grad, men det er kun de færreste som selv mener at dette er for krevende og utmattende, men at det rett og slett er en del av jobben. Det er tydelig at mange ønsker å få frem at de har det fint på jobb og at de trives ved siden av de utfordrende situasjonene. Likevel er det mange som påpeker at de bak ansatt-rollen er vanlige mennesker med følelser, og at de naturligvis blir påvirket av det de jobber med og det folk sier om og til dem. Slike kommentarer tyder på at det er en del emosjonelt arbeid som foregår i en slik ansikt-til-ansikt jobb på nav, men kanskje ikke i like stor grad som jeg opprinnelig trodde? I det minste ikke ved første inntrykk, på scenen. Det viser seg jo at det absolutt er mye emosjoner i den jobben, og at det ikke er en



ren saksbehandlerjobb slik som mange utenforstående kanskje vil tro. Det er nok ikke mange som tenker at de som jobber på nav håndterer såpass mye emosjonsarbeid, men gjennom intervju og faktiske observasjoner har jeg vært vitne til at det er noe de gjør, selv om de kanskje ikke tenker like mye over det selv.

Et eksempel er hvordan noen av informantene jobber deltid nettopp på grunn av dette. En av informantene begynte å jobbe 50% etter en traumatisk opplevelse på jobb, og en annen jobber 80% delvis på grunn av sykdom, men tar også som nevnt under jobbrelaterte utfordringer i avsnitt 6.1.2 opp hvordan hun er fornøyd med å kun jobbe 80% nettopp fordi det gjør at hun får noen dager til å komme seg på. Det betyr at hun da får en femtedel mindre lønn bare for å håndtere jobben. Med andre ord så blir dette sett på som et personlig problem, men dataene viser at det er et organisatorisk et, og at det er noe som følger med jobben. Det blir et skille her når det oppleves som individuelt, samtidig som de deler det på bakrommet med kollegaene. Med unntak av å snakke med kollegaer eller å få debriefing etter hendelser, er det ingen av informantene som tar opp andre tjenester som jobben tilbyr for å få ut følelser som bygger seg opp. Kanskje kunne et forslag til nav-ledelsen være å tenke over om de burde tilbudt mer «sympatiske» tjenester, som for eksempel en boksepute de fysisk kan få ut frustrasjon på, fysioterapeut på huset eller ulike bedriftsidretter<sup>29</sup> som kan brukes som emosjonsregulering. Som nevnt så analyseres ikke narrative som objektive fortellinger om hvordan det er å jobbe i nav, men om hvordan de ansatte opplever det å jobbe der. Og det er tydelig at de ansatte regulerer følelsene mye, men det er få som snakker om å faktisk få det ut av kroppen. Det er gjennom fortellinger om virkeligheten at vi rapporterer om den, og det er viktig å ikke ignorere opplevelsene deres. Det å skulle være høflig og konstant følge de ulike følelsesreglene kan sette seg i kroppen hvis det betyr at de må holde egne følelser tilbake. Spesielt interessant er det jo at det var så få som fortalte at de tok med seg slike ting hjem. Spørsmålet er om det da setter seg andre steder, om de for eksempel opplever mer psykosomatiske problemer som ryggproblemer, eller spenningshodepine som noen av informantene også nevnte selv. Ut ifra resultatene viser det seg at det er mye som tyder på at det å la hendelser ligge igjen på jobb, eller å få utløp for det der før en drar hjem har svært mye å si for hvordan de ansatte opplever arbeidshverdagen og det emosjonelle aspektet. Denne veldig klare holdningen som så mange av informantene har, er en av de største

---

<sup>29</sup> Det må nevnes at det er mulig at de har ulike bedriftsidretter som håndball, fotball, basket eller andre ting, men det var ingen som nevnte noe om det.

begrunnelsene for at det foregår mye emosjonsarbeid på nav som de må håndtere. Det interessante er dog ikke om de gjør x eller y, men i hvilken grad de utøver emosjonelt arbeid. For mange så handler det ofte om å håndtere eller bearbeide følelser. I tillegg er det tydelig at tidligere hendelser og opplevelser påvirker hvordan både håndteringen og opplevelsen av brukermøtene blir. Det kan forklares med at bagasjen en har er med på å forme en som person, og det kan føre til at interaksjonsmøtene og utøvelsen av det emosjonelle arbeidet oppleves annerledes, og for noen dermed mer krevende.

### ***Kvalitetsmomenter***

For å kunne begrunne kvaliteten på studien, er det visse momenter med både metode- og analyseprosessen som er naturlig å ta opp. Med en problemstilling som både skulle ta for seg opplevelse og håndtering av det emosjonelle arbeidet fant jeg ut at en kombinasjon av observasjon og intervju var godt egnet som metode. Ved å se på to typer data har det vært mulig å utdype data grundigere enn hvis det kun hadde vært brukt en metode. Jeg anser at jeg har fått en større forståelse for det emosjonelle arbeidet gjennom dette metodevalget og det faktum at analysen baserte seg på det teoretiske utgangspunktet samt den innsamlede empirien. Ved å i tillegg kombinere innholdsanalyse med en form for narrativ analyse ble det enklere å gjøre slik som Gubrium og Holstein (1997), nemlig se på både hva-spørsmål og hvordan-spørsmål for å kunne legge vekt på både innholdet og formen. Som tidligere vist ble alle sitater fra intervjuene delt opp i deskriptive enheter hvor de ble kodet for å gjøre det mulig å koble flere sitater fra samme informant sammen, samt å koble det opp mot observasjonsdataen, slik at det var mulig å se mer på hvordan ting ble sagt og hvordan det kunne henge sammen med tidligere hendelser og opplevelser. Til tross for at jeg har foretatt observasjoner, så kan jeg derimot ikke si sikkert om det dataene viser er sant eller ikke, men det reflekterer opplevelsene deres slik de fremstiller dem. Det samme gjelder med intervjuene. Dette fordi det både kan være kontekstuell, og påvirket av forholdet mellom meg og informantene. Som nevnt under avsnitt 5 så kan den kulturelle settingen legge føringer på hvordan dataene tolkes og formidles. Det vil være vanskelig å si sikkert om jeg har forstått informantene riktig, og organisasjonskulturen kan ha spilt inn på hvordan de har formulert seg og hva de har valgt å ta opp. Jeg mener likevel at det gjennom en god bearbeiding av data er høy reliabilitet over studien. En stor del av oppgaven går nemlig ut på å nyansere en del ting, for eksempel det at det er mye som en ikke får tak i intervju, men som en kan vise gjennom observasjon, og motsatt. Flere eksempler i den analytiske drøftingen viser dette forholdet, hvordan momenter tatt opp i intervjuene enten kan støttes opp ved observasjonsdata eller

rokkes ved i den forstand at tanke og praksis ikke alltid henger sammen. Jeg anser derfor metodevalget som riktig for å oppnå det jeg ønsket å se på og få ut av studien. Mens observasjon har vært bra for å faktisk se rollehåndteringen, har intervju vært velfungerende for å få frem informantenes opplevelse av egen emosjonshåndtering. På grunn av dette fikk jeg rikelig med informasjon og en omfattende empiri som kunne brukes i analysen, selv om det som jeg kommer inn på nå, også var ting jeg av etiske hensyn ikke kunne bruke.

**«Det trenger du sikkert ikke å ta med i oppgaven, hehe»**

Forskningsetiske tradisjoner som nevnt under avsnitt 3.7 er viktig å ta frem, ettersom tilliten informantene får til forsker kan ha mye å si for hva som blir fortalt og hvordan ting blir fortalt. Som nevnt kan det derimot være et problem hvis noen føler at de deler for mye. Jeg opplevde flere ganger at informantene ga uttrykk for at de sa ting som de ikke ville jeg skulle bruke i oppgaven. Dette kan både handle om frykt for at anonymiseringen ikke blir holdt, at de tror det vil være mulig å gjenkjenne dem ut ifra utsagnene, eller så kan det tolkes som at de kanskje ble for komfortable rundt meg. Det å bli for komfortabel kan bety å oppfatte intervjusettingen som en backstagesetting. En goffmansk markør for å skifte scene skjer nemlig både i møtesettingen når bruker går ut fra rommet, men gjelder også selve datainnsamlingen. Det kan argumenteres for at kvaliteten blir bedre jo tettere inn på informantene en kommer, og en kan få større tilgang til data når en klarer å komme seg backstage. Det handler om at informantene da må slippe meg som forsker inn backstage både når det gjelder observasjon og intervju. Spesielt under observasjonene ble dette tydelig, hvor jeg flere ganger opplevde at informantene snudde seg til meg og kom med ulike utblåsing som de ikke viste tegn til foran brukerne. Dette tyder på at de så på meg som en backstageperson og en de ikke trengte å holde maska foran. Intervjuene var det som nevnt noen som sannsynligvis oppfattet som en *frontstagesetting*, mens andre så ut til å tolke det som en *backstagesetting*. Dette var ofte i samsvar med de jeg allerede hadde tilbragt tid med under observasjonene, og det kan forklares ved at de muligens allerede følte at de kjente meg og at det derfor var mer naturlig å åpne seg opp tidlig i intervjuet. Det er altså viktig å få frem at dette var en interaksjon med meg, og resultatene kunne ha blitt annerledes med en annen forsker.

**«Vi får jo alltid inn unntakene, det er det vi gjør i et mottak. Skal vi hjelpe, skal vi ikke hjelpe?»**

Det siste som har kommet frem nå er ny informasjon rundt navs praksis som omhandler en avvikling av kølappsystemet. Systemet skal ha endret seg ved at en ikke lenger kan komme inn til nav uten å ha en sak, men først må melde inn hva det gjelder og så få en time (Kristjansson, 2017; Lindgjærde, 2017). Spørsmålet er hva de forventer at utfallet av dette skal bli, og hva som da vil skje med publikumsmottaket, om det er for de ansattes beste eller på grunn av kostnadsbesparing. Det er mest sannsynlig ikke lagd for brukernes beste ettersom det for mange her vil føre til større utfordringer enn tidligere. Selv om det er en fin måte å redusere køen på, så lager det muligens mer trøbbel for ganske mange flere. Det kan argumenteres for at det er flere grunner til at det er lurt å treffe folk uten for mange hindre. Det å måtte ta kontakt via nettet eller telefonen før et møte vil være et første hinder, mens andre hindre vil være å så stå i en nok enda lengre kø enn før. Kanskje kan dette føre til at de mister noe av kapasiteten til egen inntrykksstyring, og derved også det å kunne beholde en viss verdighet for dem som vektlegger det. I tillegg til dette så oppstår spørsmål ofte i dialogen mens epost fort kan bli for sterilt. Et annet moment er at selv om kommunen ikke skal være et sosialt punkt, så er det såpass mange som bor alene, så bare det å møte folk i løpet av dagen, på butikken eller på nav-kontoret, kan ha mye å si for disse menneskene. I tillegg vil det også være vanskelig for mange å få dette til på egenhånd, noe flere av mine informanter også under intervjuene tok opp, at spesielt eldre og personer fra andre land sliter med å forstå ting via nettet og har behov for å fysisk møte noen som kan forklare hvordan ting fungerer. Som nevnt innledningsvis om typiske frontlinjearbeid, så kan det argumenteres for at dette vil gjøre arbeidsdagen mindre uforutsigbar og gi større mulighet til å planlegge møtene. Det er derfor interessant at det også er nav-ansatte selv<sup>30</sup> som har gått ut og protestert mot denne nye ordningen (Lindgjærde, 2017). Det er de som kjenner brukerne, og selv om en kan tenke seg at dette vil gjøre det lettere for dem ved at de får større kjennskap til hvem som kommer inn på kontoret deres, noe som igjen muligens kan føre til en forenkling av det emosjonelle arbeidet, så er det altså ikke nødvendigvis det de selv ønsker fordi de nettopp kjenner brukergruppene og vet hva som vil være greiest for dem. Dette vil naturligvis være veldig individuelt. Det kan blant annet tenkes at de av mine informanter som syns det er utfordrende å ikke vite hvem de kommer til å møte, og som syns det er en slitsom del av jobben, kanskje støtter denne ordningen. Samtidig er det som overskriftssitatet viser også sannsynlig at noen av mine informanter vil være imot dette, ettersom det for mange blir sett

---

<sup>30</sup> Ettersom dette kom ut først etter datainnsamlingen var ferdig fikk jeg ikke forhørt meg om synspunktene til mine informanter.

på som en betydningsfull del av jobben å hjelpe folk som kanskje sliter litt ekstra. Dataene viser at det ofte er slike småting som blir satt pris på av brukerne, og takknemlighet er som sagt noe som betyr mye for informantene. Kanskje kan det å bruke tid på å hjelpe en eldre person å fylle ut et skjema noe som kan oppleves som givende, selv om det krever mer tid, og kanskje er slike oppgaver med på å gjøre det emosjonelle arbeidet enklere heller enn krevende. De utfordrende brukerne vil jo likevel komme, og det er ikke sagt at de ansatte vil kunne forutse hvordan brukerne vil være selv om de har laget en avtale.

## **7.2 Begrensninger og forslag til videre forskning**

Det er for det første viktig å presisere at det på grunn av et lite utvalg, ikke er mulig å si noe om fenomenet emosjonelt arbeid utover utvalget eller å generalisere funnene. Dette var derimot heller ikke hensikten med studien, og jeg fant det som nevnt viktigere med et variert utvalg enn et stort et. Resultatene fra studien kan forhåpentligvis skape en bedre forståelse for hvordan det emosjonelle arbeidet ser ut i en offentlig organisasjon som nav, men om funnene vil representere nav generelt vil være vanskelig å si ettersom det kun er fokusert på et nav-kontor i denne studien. Uansett så kan det være spesielt verdifullt for å forstå mer av de ansattes rolle ettersom dette er en yrkestype som man ellers kun møter på scenen og dermed på overflaten i tradisjonelle forstand, og ikke automatisk tenker at er spesielt krevende.

Hvis en skulle ha gått dypere inn på temaet, er det flere ting som hadde vært interessant å se på. Et forslag til videre forskning er gå nærmere inn på håndtering av emosjoner. Goffman hevdet blant annet at det for å kunne forstå hvordan kelnere for eksempel agerte også ville være nødvendig å forstå restauranten og konteksten rundt. I tillegg så gikk Goffman fra organisasjon til organisasjon for å se på ulikheter eller mer presist, på det generelle i organisatoriske variasjoner. Spørsmålet her er derfor om det vil være det samme emosjonsarbeidet på tvers av organisasjoner eller om det avhenger av sider ved den spesifikke organisasjonen. Som nevnt under empirisk utgangspunkt (kapittel 4) mener jeg at temaet emosjonsarbeid kunne blitt studert i hvilken som helst sosial institusjon med frontlinjeansatte, men at funnene sannsynligvis ville variert. Ikke bare fordi organisasjonene varierer, men også fordi de ansatte vil være ulike. Men et forslag kunne likevel vært å gå dypere inn på nav, sammenlignet flere kontorer for å se på eventuelle forskjeller og likheter, og dermed kanskje fått en større innsikt i selve organisasjonen for å forstå emosjonsarbeidet til de ansatte enda bedre. Dette ville muligens fått frem i hvilken grad emosjonsarbeid kan sies å være noe individuelt eller om det blir preget av organisasjonen. For å gå enda lenger her, hadde det vært

interessant å sett på liknende organisasjoner i andre land for å se hvor ulike funn det ville gitt. Organisasjoner preges også av deres kulturelle kontekst, slik som for eksempel informantenes fortellinger om det å kontrollere sine emosjoner kan gjenspeile sider ved norsk kultur.

Det hadde også vært interessant å se mer på leder-medarbeider relasjonen på et spesifikt kontor, for å se på hvordan dette påvirker det emosjonelle arbeidet, og dermed også sett på det fra ledernes synsvinkel. Et annet moment som kunne vært interessant ville vært å trekke inn kjønnsperspektivet, for å se om det er noen tydelige forskjeller på hvordan kjønnene både opplever og håndterer det emosjonelle arbeidet, spesielt for å se på om klassiske stereotyper om kjønnsroller vil gjelde i en slik organisasjonsrolle, om kvinner utøver en annen form for emosjonsarbeid enn det menn gjør, og dermed også på frontstagesettingens kategoriseringsarbeid (Ryen & Silverman, 2000) siden dette fremgikk av fremstillingen til mine informanter. Til sist hadde det vært spennende å ta opp denne nye praksisen med de ansatte for å se om de opplever at det er med på å forenkle det emosjonelle arbeidet når en kan planlegge dagene mer, eller om det gjør det mer krevende når de ikke har mulighet eller ressurser til å hjelpe med alt de kanskje gjerne ønsker.

Ved å ta Goffman og Hochschild med inn på nav har det altså vært mulig å se hvordan det emosjonelle arbeidet oppleves og håndteres, og ved å trekke de enda dypere inn i analysen og se på momentene over, er det nesten ikke grenser for spennende funn som kan dukke opp.

## 8 Kildehenvvisning

- Adams, B. N. & Sydie, R. A. (2001). *Sociological Theory* Thousand Oaks, California Pine Forge Press
- Album, D. (1996). *Nære fremmede : pasientkulturen i sykehus*. Oslo: TANO.
- Andersson, C., E., Jacobsen, K., Leppänen, V., Säwe, F. & Åkerström, M. (2014). *Servicemötets gnissel och skav* Malmö: Gleerups.
- Appelrouth, S. & Edles, L. D. (2012). *Classical and contemporary sociological theory : text and readings* (2nd ed. utg.). Los Angeles, Calif: SAGE.
- Bolton, S. (2004). *Emotion Management in the Workplace*: United Kingdom: Palgrave Higher Ed M.U.A.
- Bolton, S. C. (2004). *Emotion Management in the Workplace*: United Kingdom: Palgrave Higher Ed M.U.A.
- Bowen, J. & Ford, R. C. (2002). Managing Service Organizations: Does Having a "Thing" Make a Difference? *Journal of Management*, 28(3), 447-469. doi: 10.1016/S0149-2063(02)00135-6
- Briner, R. B. (1999). The Neglect and Importance of Emotion at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 323-346.
- Brinkmann, S., Tanggaard, L. & Hansen, W. (2012). *Kvalitative metoder : empiri og teoriutvikling*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Bru, L. S. & Nilsson, T. (2011). *Emosjonelt arbeid i offentlighetens tjeneste: En kvalitativ studie av politiets emosjonelle arbeid*. Mastergradsavhandling, Høgskolan i Halmstad Bru, L. S.
- Nilsson, T. .
- Campbell, R. (2002). *Emotionally Involved: The Impact of Researching Rape*. New York Routledge
- Carroll, K. (2013). Infertile? The emotional labour of sensitive and feminist research methodologies. *Qualitative Research*, 13(5), 546-561. doi: 10.1177/1468794112455039
- Corbin, J. M. & Strauss, A. L. (2008). *Basics of qualitative research : techniques and procedures for developing grounded theory* (3rd ed. utg.). Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Dickson-Swift, V., James, E. L., Kippen, S. & Liamputtong, P. (2009). Researching sensitive topics: qualitative research as emotion work (Vol. 9, s. 61-79).
- Dodd, N. & Raffel, S. (2013). The everyday life of the self: Reworking early Goffman. *Journal of Classical Sociology*, 13(1), 163-178.
- Eberle, T. S. & Maeder, C. (2011). Organizational Ethnography. I D. Silverman (red.), *Qualitative Research* (3 utg.). London: Sage Publications Ltd.
- Edgley, C. (1998). The Goffman Reader (Book Review) (Vol. 27, s. 314-315).
- Edgley, C., Lemert, C. & Branaman, A. (1998). The Goffman Reader. *Contemporary Sociology*, 27(3), 314.
- Ehrenreich, B. (2001). *Nickel and Dimed. On (Not) Getting by in America*, . New York Metropolitan Books.
- Falch, W., Wettergren, Å., Lindgren, G., Arvidsson, M. & Guldvik, I. (2010). Står til tjeneste: Emosjonelt arbeid i tjenestemøtet *At your service: Emotional labour in service encounters*. Karlstad: Karlstad: Karlstads universitet.
- Fangen, K. (2004). *Deltagende observasjon*. Bergen: Fagbokforl.
- Forseth, U. (2001). BOUNDLESS WORK: Emotional Labour and Emotional Exhaustion in Interactive Service Work.
- Forseth, U. (2010). Ambivalenser i frontlinjearbeid. *Tidsskrift for arbeidsliv*, 12 årg(no. 3), 9-24.
- Glasø, L. (2008). Det emosjonelle samspillet i leder-medarbeider-relasjonen. *Tidsskrift for Norsk psykologforening*.
- Gobo, G. (2011). Ethnography. I D. Silverman (red.), *Qualitative Research* (3 utg.). London: Sage Publications Ltd.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. London: Penguin Books.
- Goffman, E. (1961). *Encounters: two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis: Bobbs-Merrill
- Goffman, E. (1969). *Strategic interaction*. Philadelphia: University of Pennsylvania press.

- Goffman, E. (1992). *Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatikk*. Oslo: Pax.
- Goffman, E. (1997). *The Goffman reader*. Malden, Mass: Blackwell.
- Goffman, E. (2005). *Interaction ritual : essays in face-to-face behavior*. New Brunswick, N.J: Aldine Transaction.
- Goffman, E., Risvik, K. & Risvik, K. (1992). *Vårt rollespill til daglig : en studie i hverdagslivets dramatikk* (Ny utg. utg.). Oslo: Pax.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Gouldner, A. (1970). *Coming Crisis of Western Sociology*: Basic books
- Grandey, A., Barling, J., Wright, T., A. & Cropanzano, R. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grimen, H. (2009). debatten om evidensbasering - noen utfordringer. I L. I. Terum & H. Grimen (red.), *Evidensbasert profesjonsutøvelse*. Oslo: Abstrakt
- Gubrium, J. & Holstein, J. (1997). *The new language of qualitative method*. New York: Oxford University Press.
- Gubrium, J. F. & Holstein, J. A. (2004). Context: Working it up, down and across. I C. Seale, J. F. Gubrium, G. Gobo & D. Silverman (red.), *Qualitative research practice* (s. 267-281). London: Sage.
- Hammersley, M., Atkinson, P. & Strømholm, P. (1987). *Feltmetodikk : grunnlaget for feltarbeid og feltforskning*. Oslo: Gyldendal.
- Hansen, H.-T., Lundberg, K. G. & Syltevik, L. J. (2013). *Nav - med brukeren i sentrum?* Oslo: Universitetsforl.
- Hochschild, A. (1989). Reply to Cas Wouters's Review Essay on the Managed Heart. *Theory, Culture & Society*, 6(3), 439-445. doi: 10.1177/026327689006003005
- Hochschild, A. (2003). *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling, Twentieth Anniversary Edition, With a New Afterword*: Berkeley; Los Angeles; London: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling rules, and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85(No. 3 (Nov., 1979) ), 551-575.
- Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart - Commercialization of Human Feeling, Twentieth Anniversary Edition, With a New Afterword*: Berkeley; Los Angeles; London: University of California Press.
- Hoffmann, E. A. (2016). Emotions and Emotional Labor at Worker-Owned Businesses: Deep Acting, Surface Acting, and Genuine Emotions. *Sociological Quarterly*, 57(1), 152-173.
- Holstein, J. A. & Gubrium, J. F. (2004). Context: Working it up, down and across. I C. Seale, J. F. Gubrium, G. Gobo & D. Silverman (red.), *Qualitative research practice* (s. 267-281). London: Sage.
- Hunter, B. & Smith, P. (2007). Emotional labour: Just another buzz word? (Vol. 44, s. 859-861).
- Hviid Jacobsen, M. & Kristiansen, S. (2005). *Hverdagslivet: sociologier om det upåagtede*. København: Hans Reitzel.
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser? : innføring i samfunnsvitenskapelig metode* (2. utg. utg.). Kristiansand: Høyskoleforl.
- Jacobsen, D. I. & Thorsvik, J. (2002). *Hvordan organisasjoner fungerer : innføring i organisasjon og ledelse* (2. utg. utg.). Bergen: Fagbokforl.
- Johansson, A. (2005). *Narrativ teori och metod : med livsberättelsen i fokus*. Lund: Studentlitteratur.
- Johnsen, B. (2013). "Hva ser jeg når jeg ser? Og hva sier jeg at jeg ser?" : oppmerksomhet, observasjon, tilbakemelding Vol. 2013 nr. 2.
- Jordheim, H. M. (2016). Dette mener forskere og brukerne etter ti år med Nav, *Aftenposten*. Lastet ned fra <http://www.aftenposten.no/norge/Dette-mener-forskere-og-brukerne-etter-ti-ar-med-Nav-585843b.html>
- Kang, M. (2003). The managed hand: the commercialization of bodies and emotions in Korean immigrant--owned nail salons.(Author Abstract). *Gender & Society*, 17(6), 820.



- Kristjansson, M. (2017, 24.04.2017). stengte dører Hentet fra <http://www.klassekampen.no/article/20170424/ARTICLE/170429982>
- Kvale, S., Brinkmann, S., Anderssen, T. M. & Rygge, J. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju* (3. utg., 2. oppl. utg.). Oslo: Gyldendal akademisk.
- Lemert, C. (1997). Goffman IE. Goffman, C. Lemert & A. Branaman (red.), *The Goffman reader*. Malden: Mass: Blackwell.
- Lindgjærde, E. (2017). NAV skaper mer sinne enn forståelse Hentet fra <https://www.abcnyheter.no/penger/privatokonomi/2017/04/28/195298789/nav-skaper-mer-sinne-enn-forstaelse>
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy : dilemmas of the individual in public services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Loseke, D. (2013). Keynote Address: Empirically Exploring Narrative Productions of Meaning in Public Life. *QSR*, IX(3).
- Lundquist, L. (1998). *Demokratins väktare. Ämbetsmannen och vårt offentliga etos*. Lund: Studentlitteratur.
- Meland, P. & Østreng, D. (2006). Goffman. *Sosiologi i dag årgang 36*(nr 1 ).
- Mikalsen, K.-E. (2015, 14.sept 2015 ). Kjørte vekterne på smilekurs, så kom tidenes rekord *Aftenposten* Lastet ned fra <http://www.aftenposten.no/okonomi/Kjorte-vektene-pa-smilekurs-sa-kom-tidenes-rekord-27201b.html>
- Miller, J. & Glassner, B. (2011). The "Inside" and the "Outside": Finding Realities in Interviews ID. Silverman (red.), *Qualitative Research* (3 utg., s. 131-148). London: Sage Publications Ltd.
- Oecd. (2000). EMPLOYMENT IN THE SERVICE ECONOMY: A REASSESSMENT Hentet fra <https://www.oecd.org/els/emp/2079561.pdf>
- Olsson, E. (2008). Emotioner i Arbete: En studie av vårdarbeidets opplevelser av arbeidsmiljø og arbeidsvillkor.
- Oye, C. & Bjelland, A. K. (2012). Deltagende observasjon i fare? en vurdering av noen forskningsetiske retningslinjer og godkjenningsprosedyrer. *Participant observation in danger? An assessment of some research-ethical guidelines and procedures of approval*, 23(2), 143-157.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. doi: 10.2307/1251430
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12.
- Postholm, M. B. (2005). *Kvalitativ metode : en innføring med fokus på fenomenologi, etnografi og kasusstudier*. Oslo: Universitetsforl.
- Psathas, G. (1996). Theoretical Perspectives on Goffman: Critique and Commentary. *Sociological Perspectives*, 39(3), 383-391.
- Reay, D. (2004). Cultural capitalists and academic habitus: Classed and gendered labour in UK higher education. *Women's Studies International Forum*, 27(1), 31-39. doi: 10.1016/j.wsif.2003.12.006
- Repstad, P. (1998). *Mellom nærhet og distanse : kvalitative metoder i samfunnsfag* (3. utg. utg.). Oslo: Universitetsforl.
- Riessman, C. (2012). Analysis of Personal Narratives IJ. Gubrium, J. Holstein, A. Marvasti & K. McKinney (red.), *The SAGE Handbook of Interview Research - the Complexity of the Craft* (2 utg., s. 367-377). Los Angeles Sage
- Riessman, C. K. (2008). *Narrative methods for the human sciences*. Los Angeles: Sage Publications.
- Ryen, A. (2002). *Det kvalitative intervjuet : fra vitenskapsteori til feltarbeid*. Bergen: Fagbokforl.
- Ryen, A. & Silverman, D. (2000). Marking Boundaries: Culture as Category Work *Qualitative Inquiry* (Sage US), March 6(1), 107-127.
- Sellerberg, A. M. & Fangen, K. (2011). *Mange ulike metoder*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Silverman, D. (2011). *Qualitative Research* (3 utg.). London: Sage Publications Ltd.

- Steensæth, Y., Hellesøy, O. H., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2000). *Det Gode arbeidsmiljø : krav og utfordringer : et festskrift til Odd H. Hellesøy*. Bergen: Fagbokforl.
- Steinberg, R. & Figart, D. M. (1999). Emotional labor since The Managed Heart. *Ann. Am. Acad. Polit. Soc. Sci.*, 561, 8-26.
- Sturdy, A. (1998). Customer Care in a Consumer Society: Smiling and Sometimes Meaning it? *Organization*, 5(1), 27-53. doi: 10.1177/135050849851003
- Svartdal, F. (2012). *Emosjon Store Norske Leksikon*. Hentet fra <https://snl.no/emosjon>
- Svensli, M. (2013). Psykososialt og organisatorisk arbeidsmiljø Hentet fra <http://www.arbeidslivet.no/Arbeid1/Arbeidsmiljo-og-HMS/Psykososialt-og-organisatorisk-arbeidsmiljo/>
- Sæther, M. (2016, 7.nov 2016
- ). Når målene kommer først *Klassekampen* s. 16-17.
- Thagaard, T. (2003). *Systematikk og innlevelse : en innføring i kvalitativ metode* (2. utg. utg.). Bergen: Fagbokforl.
- Theodosius, C. (2006). Recovering emotion from emotion management.(Author abstract). *Sociology*, 40(5), 893.
- Thorjussen, E. (2004). Vårt rollespill til daglig : en normsosiologisk, interaksjonistisk sui generis eller rasjonelt-aktør teoretisk? : (en analytisk tilnærming til Erving Goffmans "The presentation of self in everyday life")
- Van Maanen, J. (1988). *Tales of the field : on writing ethnography*. Chicago: University of Chicago Press.
- Vie, T. L. & Glasø, L. (2008). Følelsesregulering som et jobbkraav. *Magma: econas tidsskrift for økonomi og ledelse* 11(6), 93-100. Lastet ned fra <https://www.magma.no/foelelsesregulering-som-et-jobbkraav>
- Wadel, C., Fuglestad, O. L., Aase, T. H. & Fossåskaret, E. (1997). *Metodisk feltarbeid : produksjon og tolkning av kvalitative data*. Oslo: Universitetsforl.
- Watt, P. (2007). „I need people that are happy, always smiling“ guest interaction and emotional labour in a Canadian downtown hotel. *Just Labour: A Canadian Journal of Work and Society*, 10, 45-59.
- William, S. (2008 ). Arlie Russel Hochschild IR. Stones (red.), *Key Sociological thinkers* Basingstoke: Palgrave Macmillan
- Williams, C. (2003). Sky Service: The Demands of Emotional Labour in the Airline Industry. *Gender, Work & Organization*, 10(5), 513-550. doi: 10.1111/1468-0432.00210
- Wouters, C. (1989a). Response to Hochschild's Reply. *Theory, Culture & Society*, 6(3), 447-450. doi: 10.1177/026327689006003006
- Wouters, C. (1989b). The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's Managed Heart. *Theory, Culture & Society*, 6(1), 95-123. doi: 10.1177/026327689006001005
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268. doi: 10.1016/S1053-4822(02)00048-7
- Østgård, T. (2014). *En usynlig mur: En kvalitativ studie av fengselsbetjenters profesjonelle grenser*. Mastergradsavhandling, Universitet i Oslo Østgard, T. .

## **Vedlegg 1 – Intervjuguide**

### ***Bakgrunnsopplysninger:***

- Alder
- Ansettelse og arbeidsforhold
  - o Hvor lenge har du jobbet her?
  - o Hva slags utdannelse har du?
  - o Hvor mye jobber du?
  - o Hvordan har du det på jobb? Trivsel?
  - o Hvor mye opplæring/hva slags opplæring mener du man trenger for å kunne arbeide i denne jobben/gjøre en god jobb her?
  - o Hvordan er det generelle fysiske arbeidsmiljøet der du jobber?
    - støynivået – eks åpne dører

### ***Opplevelsen av det emosjonelle arbeidet:***

- Hvordan ser en vanlig dag på jobb ut?
- Hvordan forbereder du deg på en arbeidsdag?
  - o Tenker over ulike scenarioer som kan oppstå?
- Hvilke opplevelser har du i forhold til kontroll over eget arbeid og arbeidssituasjon? (NPM)
  - kan du bestemme tempo, arbeidsrytme osv.?
- Hvilke følelser oppstår hos deg i din hverdag hos nav?
- Oppstår det situasjoner der du opplever at du tvinges til å vise andre følelser enn du faktisk føler? Evt å holde tilbake følelser
- I hvilken grad må du forholde deg til sterke følelser som for eksempel sorg, sinne, fortvilelse eller lignende hos brukere?
- Hvordan reagerer du i følelsesmessige vanskelige situasjoner på jobb?
- Har du utarbeidet ulike mekanismer for å forenkle dette arbeidet?
- Tar du med deg følelser/tanker fra jobben hjem?
- Hvordan vil du definere det å være profesjonell? Å dele det profesjonelle og emosjonelle?
- Sikkerhet. Føler du deg trygg på jobb? At dørene står oppe er det bevisst?
  - o Hva slags rutiner har dere for sikkerheten og evt trusler?
    - Alarmknapp/fareknapp?

### ***Arbeidsmiljø:***

- Finnes det en kultur på arbeidsplassen hvor dere kan snakke åpent om følelser/tanker som oppstår i arbeidet?
- Hva betyr kollegaer i denne sammenhengen? (backstage).
- Hvordan er arbeidsmiljøet?
- Har dere noe forum for veiledning på arbeidsplassen, hvor dere kan ta opp vanskelige situasjoner? Hvordan fungerer i så fall det? Tillit på jobb? Beskriv!
- Hvordan oppfatter du arbeidskravene? (NPM)
- hvordan er kommunikasjonen med ledelsen?

***Nav spesielt:***

- Har arbeidsdagen endret seg noe etter flyktningkrisen og oljekrisen med alle oppsigelsene?
- Har det noe å si hvilke folk som kommer med tanke på hvordan du oppfører deg/håndterer ting?
- Forhold til andre avdelinger.
- Medias/folks oppfatning av nav, hvordan forholder man seg til det? Går det inn på deg?
- Tidsperspektivet: hvor lenge kan dere sitte med hver bruker? Kan møtene bli utvidet hvis det viser seg å være kompliserte? (mest relevant for planlagte møter)
- Hva gir det deg å jobbe her? Hva får du ut av det?
- Er det mest av positive opplevelser, eller mer utfordrende?

## Vedlegg 2 – Kvittering fra NSD



Anne Ryen  
Institutt for sosiologi og sosialt arbeid Universitetet i Agder  
Serviceboks 422  
4604 KRISTIANSAND S

Vår dato: 20.11.2016

Vår ref: 51263 / 3 / AGH

Deres dato:

Deres ref:

### TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 24.11.2016. Meldingen gjelder prosjektet:

51263	<i>Emosjonelt arbeid blant frontlinjeansatte</i>
Behandlingsansvarlig	<i>Universitetet i Agder, ved Institusjonens øverste leder</i>
Daglig ansvarlig	<i>Anne Ryen</i>
Student	<i>Torje Maria Iversen</i>

Personvernombudet har vurdert prosjektet, og finner at behandlingen av personopplysninger vil være regulert av § 7-27 i personopplysningsforskriften. Personvernombudet tilrår at prosjektet gjennomføres.

Personvernombudets tilråding forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med ombudet, ombudets kommentarer samt personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter. Behandlingen av personopplysninger kan settes i gang.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database, <http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 01.06.2017, rette en henvendelse angående status for behandlingen av personopplysninger.

Vennlig hilsen

Kjersti Haugstvedt

Agnete Hessevik

Kontaktperson: Agnete Hessevik tlf: 55 58 27 97

Vedlegg: Prosjektvurdering

*Dokumentet er elektronisk produsert og godkjent ved NSDs rutiner for elektronisk godkjenning.*

## Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

### *” Emosjonelt arbeid blant frontlinjeansatte”*

#### **Bakgrunn og formål**

Jeg er masterstudent i sosiologi ved Universitet i Agder. I den forbindelse skriver jeg en oppgave som handler om emosjonelt arbeid blant frontlinjeansatte. Det finnes på en arbeidsplass ulike krav og forventninger til hvordan en skal oppføre seg mot kollegaer og eventuelle brukere, noe som i forskning kalles for emosjonsarbeid. Formålet er å finne ut av hvor mye arbeid som faktisk går til å komme seg gjennom ulike situasjoner og hvor mye ansatte selv opplever at de må regulere egne følelser slik at det blir profesjonelt og riktig.

#### **Hva innebærer deltakelse i studien?**

Jeg ønsker å observere ansatte som har direkte kontakt med brukere. Dette er ikke noe som vil gå utover arbeidet til verken leder eller veiledere, jeg vil sitte i bakgrunnen for å se på hvordan samhandlingen foregår. Jeg vil kun notere på papir. Jeg ønsker også å intervju noen (det trenger ikke å være de samme som observeres) for å høre deres tanker rundt emosjonsregulering i arbeidslivet. Det vil da være snakk om en samtale på ca en time.

#### **Hva skjer med informasjonen om deg?**

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt. Samtalen fra intervjuet vil tas opp på lydbånd og jeg vil notere underveis i samtalen. Informasjonen vil brukes av meg som student. Listen over navn på de som deltar i prosjektet vil ikke bli koblet sammen med informasjonen som kommer frem. Ved prosjektslutt vil alt datamaterialet bli anonymisert.

Jeg planlegger å levere masteroppgaven 1.juni 2017. Datamaterialet vil bli anonymisert og lagret frem til 1.juni 2018 for å kunne kvalitetssikre og eventuelt publisere.

#### **Frivillig deltakelse**

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert. Men jeg håper jo at du ønsker å delta.

Dersom du ønsker å delta eller har spørsmål til studien, ta kontakt med:

Tonje Maria Iversen, mail: [tonjei15@uia.no](mailto:tonjei15@uia.no) eller [tonje.maria@hotmail.com](mailto:tonje.maria@hotmail.com). Veileder er professor Anne Ryen ved Universitetet i Agder, mail: [anne.ryen@uia.no](mailto:anne.ryen@uia.no)

I tråd med reglene så er studien meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

## **Samtykke til deltakelse i studien**

Jeg har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

-----av-----  
(Signert av prosjektdeltaker, dato)